



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

TEMA:

**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA HOGARES Y
OFICINAS EN LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA.**

AUTORA:

KAREN JOHANA COLALA VILLANUEVA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACION DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita Karen Johana Colala Villanueva, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizó su presentación.

Ing.MBA.Simón Rodrigo Moreno Álvarez
DIRECTOR

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega
MIEMBRO

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Johana Colala Villanueva, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 24 de Abril del 2017

.....

Karen Johana Colala Villanueva

CC: 160048763-9

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a mis padres, el Sr. Eduardo Colala y la Sra. Jenny Villanueva, por el esfuerzo y sacrificio que han tenido que realizar para poder apoyarme en mis estudios primarios, secundarios y universitarios. A mi hijo Christopher Herrera quien ha sido mi mayor inspiración durante la formación y culminación de mi carrera.

A mis familiares por su ánimo, consejo y confianza para seguir en esta ardua tarea de investigación.

KAREN JOHAHA COLALA VILLANUEVA

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Jehová Dios por su infinita bondad, amor, ya que gracias a su bendición, he podido levantarme cada día y esforzarme por cumplir mis objetivos.

A mis padres y a mi hijo, por su paciencia, amor y comprensión. A mi familia por su preocupación y ánimo en todo mi proceso de estudios.

KAREN JOHAHA COLALA VILLANUEVA

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificado de Tribunal	ii
Declaracion de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenido	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráfico	xiii
Índice de Anexos	xiv
Resumen.....	xv
Abastract	xvi
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.1.3. Objetivo de Estudio	4
1.1.4. Tiempo	4
1.1.5. Espacio.....	5
1.1.6. Tema	5
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 ¿Qué Es Empresa?	7
2.2.2 Antecedentes de Proyectos	7
2.2.3 Proyecto	8

2.2.4	Estudio de Factibilidad	16
2.2.5	Estudio de Mercado	21
2.2.6	La Demanda.....	25
2.2.7	La oferta.....	25
2.2.8	Servicio	26
2.2.9	Servicios de Limpieza.....	26
2.2.10	Estudio Técnico	29
2.2.11	Estudio Administrativo-Legal.....	37
2.2.12	Estudio Ambiental	39
2.2.13	Estudio Económico-Financiero.....	45
2.3	Diagnostico de la situacion actual	49
2.3.1	Provincia de Pastaza	49
2.4	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	54
2.4.1	Idea a Defender	54
2.5	VARIABLES	55
2.5.1	Variable Independiente	55
2.5.2	Variable Dependiente	55
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		56
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	56
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	56
3.3.1	Métodos	56
3.3.2	Técnicas	57
3.3.3	Instrumentos.....	57
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
3.4.1	Población Hogares	58
3.4.2	Muestra Hogares	62
3.4.3	Población Oficinas	63
3.4.4	Muestra Oficinas.....	64
3.5	RESULTADOS	64
3.5.1	Hogares	64
3.5.2	Oficinas.....	75
3.6	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	83
3.7	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	84

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	85
4.1 TITULO	85
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	85
4.2.1 Estudio de Mercado	85
4.2.2 Estudio Administrativo legal	102
4.2.3 Estudio Ambiental	123
4.2.4 Estudio Técnico	135
4.2.5 Estudio Economico - Financiero.....	162
CONCLUSIONES	198
RECOMENDACIONES.....	199
BIBLIOGRAFÍA	200
ANEXOS	202

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Matriz del tamaño óptimo del Proyecto.....	32
Tabla 2:	Promedio de Personas por Hogar a Nivel Nacional	52
Tabla 3:	Tasa de Crecimiento Anual	53
Tabla 4:	Población de la Cuida de puyo de 10 años y más condición de actividad....	54
Tabla 5:	Población ciudad de Puyo (Habitantes)	59
Tabla 6:	Zona urbana y Rural de la ciudad de Puyo (Habitantes)	59
Tabla 7:	Numero de Viviendas.....	60
Tabla 8:	Nivel Socioeconómico en la ciudad de Puyo (Viviendas	60
Tabla 9:	Población Meta (Viviendas).....	61
Tabla 10:	Población de Investigación (Viviendas)	61
Tabla 11:	Numero de Empresas de la ciudad de Puyo.....	63
Tabla 12:	Población de Investigación (Oficinas).....	64
Tabla 13:	Ubicación/Barrio.....	65
Tabla 14:	Personal de Limpieza.....	66
Tabla 15:	Expectativas del servicio actual.....	67
Tabla 16:	Conocimiento de Limpieza Organica	68
Tabla 17:	Acogida del nuevo modelo de limpieza.....	69
Tabla 18:	Frecuencia de Contratación de Servicios de Limpieza	70
Tabla 19:	Horario del Servicio de Limpieza	71
Tabla 20:	Pago por el Servicio de Limpieza	72
Tabla 21:	Otros Servicios.....	73
Tabla 22:	Medios de Comunicación	74
Tabla 23:	Asesorías en la ciudad de Puyo.....	75
Tabla 24:	Personal de limpieza	76
Tabla 25:	Expectativas del Servicio Actual	77
Tabla 26:	Beneficio del Servicio de Limpieza.....	78
Tabla 27:	Contratación de Servicios de Limpieza	79
Tabla 28:	Frecuencia de Contratacion	80
Tabla 29:	Pago por el Servivcio de Limpieza	81
Tabla 30:	Horario del Servicio de Limpieza.....	82
Tabla 31:	Coeficiente de consumo	88

Tabla 32:	Coeficiente de consumo de la Demanda Hogares	89
Tabla 33:	Demanda Actual Hogares	89
Tabla 34:	Demanda Proyectada Hogares	90
Tabla 35:	Coeficiente de consumo Demanda Oficinas	91
Tabla 36:	Demanda Actual Oficinas	91
Tabla 37:	Demanda Proyectada Oficinas.....	92
Tabla 38:	Demanda Proyectada Oficinas.....	93
Tabla 39:	Resultado de Entrevista a Empresas de Limpieza.....	94
Tabla 40:	Resultado de entrevista a Empresas de limpieza bajo el Sector de la Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Puyo.	97
Tabla 41:	Oferta Actual Hogares y Oficinas	99
Tabla 42:	Oferta proyectada Hogares	100
Tabla 43:	Oferta proyectada oficinas	101
Tabla 44:	Demanda Insatisfecha Hogares.....	101
Tabla 45:	Demanda Insatisfecha Oficinas	102
Tabla 46:	Estrategia Publicitaria	110
Tabla 47:	Descripción del puesto Gerente	117
Tabla 48:	Descripción del puesto Asesor Jurídico	118
Tabla 49:	Descripción del puesto Secretario.....	119
Tabla 50:	Descripción del puesto Supervisor	120
Tabla 51:	Descripción del puesto Contador.....	121
Tabla 52:	Limpiador.....	122
Tabla 53:	Escala de Valoración Cualitativas y Cuantitativas para los Parámetros de Riesgo y Reversibilidad	130
Tabla 54:	Escalas de Clasificación de Impactos Ambientales	130
Tabla 55:	Evaluación de Impacto Ambiental.....	133
Tabla 56:	Demanda Insatisfecha Total.....	136
Tabla 57:	Participación en el Mercado	137
Tabla 58:	Alternativas de Localización	140
Tabla 59:	Maquinaria	145
Tabla 60:	Mano de Obra	146
Tabla 61:	Materiales de Limpieza Orgánicos	147
Tabla 62:	Materiales de Limpieza por Servicio	147
Tabla 63:	Muebles y Enseres	148

Tabla 64:	Equipo de Computo	148
Tabla 65:	Utiles de oficina	149
Tabla 66:	Vehiculo	149
Tabla 67:	Inversión Diferida	150
Tabla 68:	Horas Efectivas	150
Tabla 69:	Mano de Obra Directa.....	151
Tabla 70:	Economicos.....	151
Tabla 71:	Materiales de Limpieza Hogares	152
Tabla 72:	Materiales de Limpieza Oficinas	153
Tabla 73:	Mano de Obra Indirecta	154
Tabla 74:	Beneficios Economicos MOI.....	154
Tabla 75:	Costos de Producción del servicio	154
Tabla 76:	Gastos Administrativos	155
Tabla 77:	Gastos de Venta.....	155
Tabla 78:	Gastos Financieros	156
Tabla 79:	Hoja de Costos Hogares.....	157
Tabla 80:	Hoja de Costos Oficinas	158
Tabla 81:	Precio de venta del servicio hogares.....	159
Tabla 82:	Precio de venta del servicio oficinas.....	159
Tabla 83:	Capital de Trabajo (Mensual)	159
Tabla 84:	Inversión de Activo Fijo	163
Tabla 85:	Depreciación Anual.....	164
Tabla 86:	Amortización Anual	165
Tabla 87:	Inversión del Proyecto	166
Tabla 88:	Capital de Trabajo (Mensual)	167
Tabla 89:	Inversión Total del Proyecto	168
Tabla 90:	Tabla de Amortización del Préstamo	169
Tabla 91:	Financiamiento de la Inversión.....	169
Tabla 92:	Presupuesto de Operaciones (Anual).....	171
Tabla 93:	Proyección de Ingresos (Anual).....	174
Tabla 94:	Estado de Resultados Proyectado	176
Tabla 95:	Estado de Situación Financiera.....	178
Tabla 96:	Flujo Neto De Efectivo	181
Tabla 97:	Clasificación de los Costos	184

Tabla 98: Clasificación de los Costos según el servicio	186
Tabla 99: Valor Actual Neto.....	192
Tabla 100: Relación Beneficio Costo S.L.Hogares	194
Tabla 101: Relación Beneficio Costo S.L.Oficinas	195
Tabla 102: Evaluacion Financiera del Proyecto	197
Tabla 103: Alternativa Teconológica	206

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Alcances de la identificación de un proyecto	9
Gráfico 2:	Fases del proyecto.....	16
Gráfico 3:	Estudio de factibilidad	18
Gráfico 4:	Partes que conforman un estudio técnico	30
Gráfico 5:	Tamaño propuesto.....	34
Gráfico 6:	Procedimiento administrativo de la evaluación de impacto ambiental	44
Gráfico 7:	Estructura del análisis Económico-Financiero	45
Gráfico 8:	Punto de Equilibrio	48
Gráfico 9:	Población Hogares	59
Gráfico 10:	Población Hogares	63
Gráfico 11:	Ubicación	65
Gráfico 12:	Personal de Limpieza.....	66
Gráfico 13:	Expectativas del servicio actual.....	67
Gráfico 14:	Conocimiento de Limpieza Organica	68
Gráfico 15:	Acogida del nuevo modelo de limpieza.....	69
Gráfico 16:	Frecuencia de Contratación de Servicios de Limpieza.....	70
Gráfico 17:	Horario del Servicio de Limpieza.....	71
Gráfico 18:	Pago por el Servicio de Limpieza	72
Gráfico 19:	Otros Servicios.....	73
Gráfico 20:	Medios de Comunicación	74
Gráfico 21:	Asesorías en la ciudad de Puyo.....	75
Gráfico 23:	Personal de Limpieza.....	76
Gráfico 24:	Expectativas del Servicio Actual	77
Gráfico 25:	Beneficios del Servicio de Limpieza	78
Gráfico 26:	Contratación del Servicio.....	79
Gráfico 27:	Frecuencia de contratación	80
Gráfico 28:	Pago por el Servicio de Limpieza	81
Gráfico 29:	Horario del Servicio de Limpieza.....	82
Gráfico 30:	Factores que determinan la Demanda de los servicios de limpieza en la ciudad de Puyo.....	86
Gráfico 31:	Distribución de Servicio	110

Gráfico 32:	Organigrama Estructural	113
Gráfico 33:	Organigrama Funcional	114
Gráfico 34:	Macrolocalización	138
Gráfico 35:	Flujo grama de Procesos	142
Gráfico 36:	Distribución física de la empresa	144
Gráfico 37:	Punto de Equilibrio S.L.Hogares año	188
Gráfico 38:	Punto de Equilibrio Oficina año	190
Gráfico 39:	Logotipo	205
Gráfico 40:	Tarjeta de presentacion	205
Gráfico 41:	Limpieza común	205
Gráfico 42:	Limpieza ecológica	205
Gráfico 43:	Marca	205
Gráfico 44:	Presentacion del servicio	205
Gráfico 45:	Slogan	205

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Cuestionario Hogares	202
Anexo 2:	Cuestionario Oficinas	203
Anexo 3:	Encuestas Hogares	204
Anexo 4:	Encuestas Oficinas	204

RESUMEN

El Proyecto de Factibilidad para la creación de una empresa de servicios de limpieza para hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, con la finalidad de satisfacer la demanda insatisfecha de limpieza y la rentabilidad de sus servicios, permite demostrar que el problema de limpieza de viviendas pertenecientes al nivel socioeconómico B, C+ y oficinas, en gran medida se soluciona con la implementación de la misma, sin la necesidad de la utilización de productos químicos para dichas tareas. Una vez identificados los factores de influencia, fue necesario realizar un estudio de mercado, y la utilización de herramientas como son: el estudio administrativo-legal, estudio ambiental, estudio técnico y el estudio económico-financiero: PE, VAN, TIR, RB/C, PRI, demostrando así que este proyecto de inversión es factiblemente rentable y que puede ejecutarse. Se recomienda la implementación de un Sistema Integral de Calidad, para que el servicio a ofertar, tenga los mayores estándares en el mercado, dándole en un futuro a la empresa una marca líder en este tipo de servicios.

Palabras claves: PROYECTO DE FACTIBILIDAD. PROYECTO DE INVERSION. RENTABILIDAD. LIMPIEZA ECOLÓGICA. CALIDAD DE SERVICIOS.

Ing.MBA.Simón Rodrigo Moreno Álvarez
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The feasibility project for the creation of an enterprise of cleaning service for home and offices in the city of Puyo, Province of Pastaza, with the aim to satisfy the unsatisfied demanding of cleaning and profitability of its services, by allowing to show that the cleaning problem of housing belonging to the socioeconomic level B, C+ and offices, in great measure is solved with the implementing of the same, without the need of using chemical products for those tasks. Once the influence factors were identified, a market study was necessary to implement, and the tool usage such as: the administrative-legal study, environmental study, technical study and the economic-financial study: EP (Equilibrium Point), CNV (Current Net Value), IRR (Internal Return Rate), RB/C (Ratio of Benefit-Cost) and PP (Payback Period) to show that this investment project is feasibly profitable and it could be executable. It is recommended the implementing of an Integral Quality System in order to the service to be offered has the bigger standards within the market and provide to the enterprise a leader trade mark in this type of services in the future.

KEY WORDS: FEASIBILITY PROJECT. INVESTMENT PROJECT. PROFITABILITY. ECOLOGICAL CLEANING. SERVICE QUALITY.

INTRODUCCIÓN

Pese a ser una de las naciones más pequeñas de Sudamérica, Ecuador es reconocido en todo el mundo como una potencia turística. Esto se debe a la riqueza floral, faunística, geográfica, paisajística y por la calidad humana que hay en sus habitantes. La Amazonía ecuatoriana, por ejemplo, posee mucho de esa riqueza y la han colocado en los primeros lugares de catálogos mundiales para observación de aves, insectos y turismo de descanso así como de aventura.

Por ello Pastaza, considerada la provincia más grande de Ecuador, ha tenido un crecimiento socioeconómico y poblacional considerado en los últimos diez años, lo que ha provocado que el mercado tenga nuevas demandas y requerimientos, y por ende la entrada de empresas públicas y privadas en la región, así como la inserción laboral de su población.

En el mundo laboral, una de las garantías constitucionales del estado Ecuatoriano es que todos los trabajadores sin discriminación o distinción alguna, tengan un ambiente sano y seguro mediante leyes, proyectos y programas que avalará la salud laboral de cada colaborador dentro de su lugar de trabajo.

El art.332 de la Ley Orgánica para la Justicia Laboral indica que: El Estado garantizará el derecho de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones.

Un ambiente sano influye en el desempeño, crecimiento y economía de los empleados y las empresas se han trazado como objetivo cruzar y mediar sus intereses con los de sus colaboradores. El bienestar físico y mental de los colaboradores es indispensable para un rendimiento óptimo y es por eso que todo lugar de trabajo debe cuidar y velar por la salud, tranquilidad, comodidad y desarrollo de sus empleados.

Puyo la capital de la provincia de Pastaza, pese a ser una ciudad pequeña, ha desarrollado cambios notorios en el campo empresarial. Hoy en día la limpieza en las

organizaciones es un factor cada vez más valorado, especialmente a raíz del incremento de la cultura sanitaria en el entorno empresarial.

Si bien es cierto que se garantiza un ambiente con condiciones óptimas para los colaboradores en sus lugares de trabajo, es importante también tomar en cuenta que al concluir una jornada laboral, los trabajadores acuden a sus hogares. Esto también debe ser considerado debido a que este lugar debe estar en condiciones óptimas para su recibimiento y muchas de las veces este trabajo no es bien atendido por falta de tiempo, sin tomar en cuenta que se evita prevenir enfermedades por insalubridad, produciendo como consecuencia bajas laborales.

Con lo expuesto es importante el planteamiento de una propuesta que ayude a mejorar el bienestar físico y mental de los colaboradores, dentro de sus lugares de trabajo así como también en el de sus hogares.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales indica que: “Dentro de las empresas el orden y la limpieza tienen una marcada influencia en los accidentes laborales. Un buen estado de orden y limpieza elimina numerosos riesgos de accidentes, mejora la productividad y crea hábitos de trabajo correctos”. Por lo tanto, mantener un lugar limpio y ordenado garantiza un lugar de trabajo seguro.

La limpieza en las organizaciones en Ecuador es un factor cada vez más valorado, especialmente a raíz del incremento de la cultura sanitaria en el entorno empresarial. El objetivo no es otro que la eliminación de la suciedad orgánica e inorgánica que se encuentra adherida a las superficies (teclados, mesas, superficies de trabajo, etc.) para mantener un entorno de trabajo saludable aportando bienestar a las personas que trabajan allí.

Por otro lado, actualmente existe mayor conciencia al momento de ejercer la limpieza en los hogares ya que además de asociar la limpieza con la salud, las personas son conscientes sobre el daño que causan los gérmenes a los integrantes de la familia. Hoy en día la necesidad de mejorar el estatus social, obliga en la mayoría de los hogares, a que los dos miembros principales de la familia tengan empleo, por lo que desatienden otras necesidades básicas del hogar, entre ellas la de mantener su casa limpia y en orden, o muchas de ellas que si lo realizan, lo hacen de una forma incorrecta, y su frecuencia varía entre una o dos veces por semana.

El uso en exceso de químicos de limpieza como: desinfectantes, aromatizantes, cloro, son a largo plazo perjudiciales para la salud, en especial para los niños ya que son una de las principales razones de alergias. Además hoy en día se tiene que considerar que hay menos disponibilidad de empleadas domésticas confiables, aparte de correr con el riesgo de demandas laborales.

La ciudad de Puyo, es una de las ciudades donde el crecimiento urbanístico y poblacional se ve a simple vista. Hace cinco años, la ciudad tenía 33 mil habitantes, ahora este número ha elevado a 42 mil ha.

“Hay un sin número de urbanizaciones que están en trámite de aprobación, y en todo sector van apareciendo nuevas construcciones”, según lo indica el periódico local Puyo Gaceta (2015).

En este artículo también menciona que las construcciones de empresas públicas, privadas y viviendas van en aumento, lo que implica que hay desarrollo económico en la ciudad y tiene la sustentabilidad para la contratación.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Es factible crear una empresa de servicios de limpieza para hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza?

1.1.2. Delimitación del Problema

El tema de este proyecto de investigación se lo realizara mediante el análisis e interpretación de datos reales, acorde a los problemas encontrados durante el desarrollo del proyecto, para beneficio y solución del mismo.

1.1.3. Objetivo de Estudio

Conocer si es factible la creación de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad del Puyo.

1.1.4. Tiempo

El presente proyecto de investigación, se desarrollara del mes de abril hasta el mes de noviembre del año 2016.

1.1.5. Espacio

El problema se identifica en la zona urbana del cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

1.1.6. Tema

Estudio de Factibilidad.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) juegan un papel importante dentro del desarrollo de la economía, debido a su relación e incidencia en la generación de empleo. El G.A.D del cantón Pastaza, tendrá beneficios ya que la implementación de nuevas empresas dentro de la ciudad, ayuda al desarrollo local.

Resolver la necesidad de mantener un lugar de trabajo seguro y libre de accidentes laborales, un ambiente que mejore la productividad y establezca hábitos de limpieza, para el mejor desempeño de cada uno de los colaboradores en cada una de sus actividades.

Evitar que en las organizaciones los colaboradores se tomen la molestia de realizar actividades de limpieza además de sus funciones habituales, mediante un plan de servicios de limpieza, ya que al ignorar o evadir una adecuada desinfección en el lugar de trabajo, puede causar la expansión de los gérmenes y por ende enfermedades en los trabajadores, lo que disminuirá su desempeño o se darán bajas.

Ayudar a las familias a despreocuparse de una obligación más que es el mantenimiento del hogar, encontrarlo limpio, en orden y seguro para sus hijos, mejorará su ánimo y hará que su tiempo se lo dediquen a lo más importante que es su familia, creando un ambiente de felicidad.

En esta investigación se aplica los conocimientos adquiridos dentro del aula de clases a lo práctico, logrando nuevas experiencias, además este trabajo puede ser utilizado como una guía de investigación y de fuente de consulta para futuros proyectos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

- Elaborar el proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de limpieza para hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, provincia del Pastaza.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar la elaboración del proyecto con la estructuración del marco teórico.
- Determinar la necesidad de los servicios de limpieza en oficinas y hogares en la ciudad de Puyo, mediante un Estudio de Mercado.
- Determinar la factibilidad de ejecutar el proyecto desde los puntos de vista: técnico, administrativo/legal, ambiental y económico/financiero.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

Para estructurar el Marco Teórico en la primera parte, se ha planteado conceptos básicos sobre empresa y también lo que son los proyectos. A continuación se hace referencia a las dos variables que ejecutan este trabajo de investigación, por un lado está el estudio de factibilidad y por el otro los servicios de limpieza; estos a su vez se dividirán en subtemas, lo que permitirá que se pueda entender el objeto de investigación y la relación de las variables. Se ha añadido una reseña histórica tanto de la Provincia como del cantón donde surge el problema, así como sus principales características.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 ¿Qué Es Empresa?

La empresa es una unidad o entidad económica, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil. Ésta tiene como fines la producción de bienes y servicios, y la obtención de beneficios o ánimos de lucro. Se entiende por empresa al organismo social integrado por: empresarios; personas físicas o jurídicas titular de la empresa, factores de producción; que son los medios humanos, técnicos y económicos que intervienen en la producción de bienes o prestación de servicios. Y por último, la organización; estructura funcional y departamental de la empresa que determina los métodos de trabajo y producción. (Thompson, 2006)

2.2.2 Antecedentes de Proyectos

Día a día y en cualquier sitio, siempre hay a la mano una serie de productos y servicios proporcionados por el hombre: desde la ropa que se usa, hasta los alimentos procesados

que se consume. Todo y cada uno de estos bienes y servicios, antes de su venta comercial, fueron evaluados desde varios puntos de vista, siempre con el objeto final de satisfacer una necesidad humana.

Siempre que exista una necesidad humana de un bien o servicio (demanda) habrá la necesidad de invertir y solo haciéndolo surgirá dicho bien o servicio. En la actualidad una inversión inteligente requiere una base que lo justifique. Dicha base es precisamente un proyecto estructurado y evaluado que indique la pauta a seguir. Es donde nace la necesidad de elaborar los proyectos.

2.2.3 Proyecto

Un proyecto, es la búsqueda a una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana. En este sentido puede haber diferentes ideas, inversiones de monto distinto, tecnología y metodologías con diverso enfoque, pero todas ellas destinadas a satisfacer las necesidades del ser humano en todas sus facetas, como pueden ser: educación, alimentación, salud, ambiente, cultura. etc. (*Baca, 2010*).

2.2.3.1 Proyecto de Inversión

Para (Córdoba M, 2011), un proyecto de inversión es una propuesta técnica y económica para resolver un problema de la sociedad utilizándolos recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles, mediante un documento escrito que comprende una serie de estudios que permiten al inversionista saber si es viable su realización.

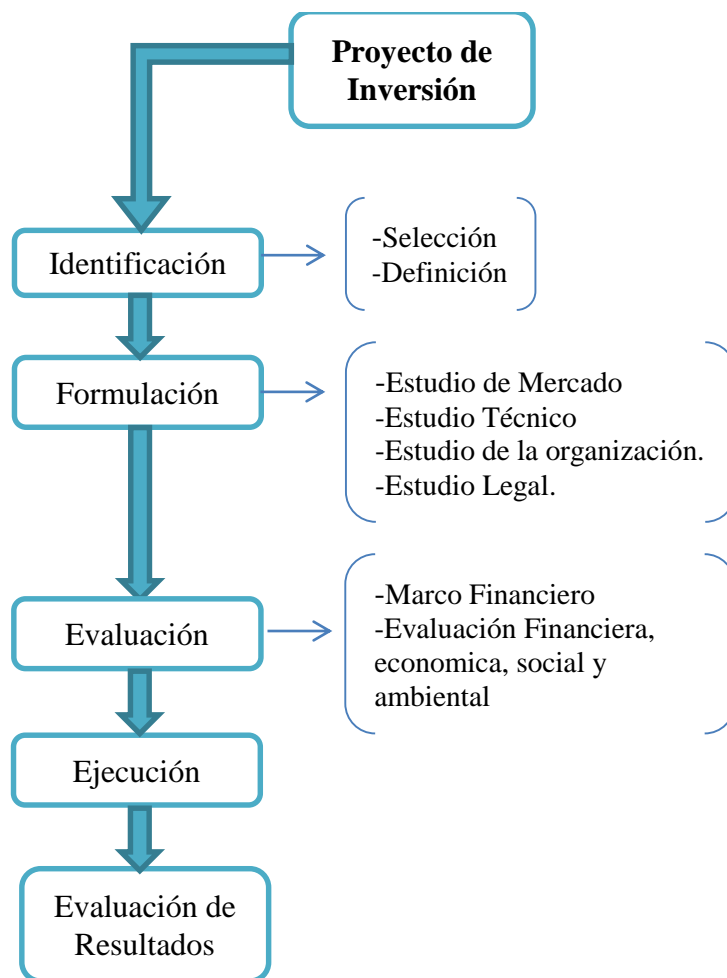
El proyecto de inversión no es ajeno a la realidad económica del país; su desarrollo debe responder a los requerimientos de los asociados. El sistema económico de un país establece la orientación de la planificación de las actividades públicas y privadas, señalando las políticas a seguir en los sectores económicos (Córdoba, 2011, pág. 2):

- Elementos
- Sociedad
- Personas

- Necesidades
- Recursos

Alcances e identificación de un proyecto

Gráfico 1: Alcances de la identificación de un proyecto



Elaboración: Autora

Fuente: Formulación y Evaluación de Proyectos, Padilla Córdoba Marcial.2011, segunda edición.

La identificación de un proyecto es establecer un problema que se presenta en un determinado sector, cuál es la causa que lo origina e intenta resolverlo con probabilidades de éxito. Detectada la causa, surgen alternativas para corregirla: los proyectos. La identificación no surge de ninguna técnica en particular, es un proceso que combina imaginación y sentido común. En general, el proyecto “surge” de la causa a corregir.

La formulación es el conjunto de actividades orientadas a levantar y procesar información sobre los diferentes aspectos que tengan relación con un proyecto, para luego producir un documento donde se plasme de manera sistemática sus principales características, definiendo clara y coherentemente sus objetivos en relación con la generación de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de una comunidad sobre la base de optimización de recursos.

La evaluación de proyectos, se encarga de montar toda la metodología necesaria para reducir al máximo cualquier posibilidad de pérdida financiera y contar con una base científica que sustente las inversiones realizadas.

Cuando se toma la decisión de llevar a cabo un proyecto se debe diseñar un plan de ejecución donde se contemplen las actividades a desarrollar, indicando los respectivos momentos de realización.

La evaluación de resultados permite establecer el cumplimiento de los objetivos propuestos al llevarlo a cabo, los cuales deben estar relacionados con la solución del problema planteado en su etapa de identificación.

Todo proyecto debe involucrar un desarrollo enfocado principalmente en el bienestar humano como:

- ∞ Un trabajo socialmente productivo, que haga sentir a los individuos útiles a la sociedad y a ellos mismos.
- ∞ Un nivel de ingreso satisfactorio y equitativo.
- ∞ Un nivel adecuado de alimentación y nutrición.
- ∞ Un nivel adecuado de vivienda.
- ∞ Un nivel adecuado de educación y cultura para que los individuos puedan comprender la realidad económico-social y política que les rodea y les permita mejorar continuamente sus conocimientos.
- ∞ Un nivel adecuado en salud y protección social.
- ∞ Un nivel adecuado de participación social y política para que todos los individuos puedan influir en las decisiones que afectan su vida. Además, dicho proceso de

desarrollo debe permitir al entorno o área de influencia del proyecto, mantener un control eficiente de sus propios recursos, una independencia en sus decisiones y preservar el medio ambiente para las futuras generaciones.

2.2.3.2 Clasificación de los Proyectos

Existen tipos de proyectos, cada uno se dirige a solucionar determinadas barreras de desarrollo, y tiene costos y beneficios específicos asociados, así:

a) De acuerdo a su naturaleza, los proyectos pueden ser:

- Dependientes, son los proyectos que para ser realizados requieren que se haga otra inversión, es decir se habla de proyectos complementarios y se seleccionan en conjunto.
- Independientes, son los proyectos que se pueden realizar sin depender ni afectar ni ser afectados por otros.
- Mutuamente excluyentes, son proyectos operacionales donde aceptar uno impide que no se haga el otro, o lo hace innecesario. Por ejemplo, adoptar el sistema de siembra directa hace necesaria la inversión en maquinaria tradicional.

b) De acuerdo al área que pertenece, los proyectos pueden catalogarse en cinco tipos básicos:

- Productivos: los que utilizan recursos para producir bienes orientados al consumo intermedio o final (proyectos de producción agrícola, ganadera, forestal, etc.)
- De infraestructura económica: los que generan obras que facilitan el desarrollo de futuras actividades (caminos, diques, canales de riego, electrificación y telefonía, etc.)
- De infraestructura social: los que se dirigen a solucionar limitantes que afectan el rendimiento de la mano de obra, tales como deficiencias en educación, salud, provisión de agua potable, y para riego, telefonía, etc.
- De regulación y fortalecimiento de mercados: son los proyectos que apuntan a clasificar y normalizar las reglas de juego de los mercados o a fortalecer el marco jurídico donde se desenvuelven las actividades productivas.

- De apoyo de base: aquellos dirigidos a apoyar a los proyectos de las tipologías anteriores. Son proyectos de asistencia, por ejemplo: capacitación, asistencia técnica, alfabetización, vacunación, tc., y estudios básicos para diagnóstico e identificación de proyectos.

c) De acuerdo al fin buscado, los proyectos pueden ser:

- Proyectos de inversión privada: en este caso el fin del proyecto es lograr una rentabilidad económica financiera, de tal modo que permita recuperar la inversión de capital puesta por la empresa o inversionistas diversos en la ejecución del proyecto.
- Proyectos de inversión pública: en este tipo de proyectos el Estado es el inversionista que coloca sus recursos para la ejecución del mismo. El estado tiene como fin el bienestar social, de modo que la rentabilidad económica del proyecto no es sólo económica, sino también que el impacto genera en la mejora del bienestar social en el grupo beneficiado o en la zona de ejecución.
- Proyectos de inversión social: un proyecto social sigue el único fin de generar un impacto en el bienestar social. Generalmente, en estos proyectos no se mide el retorno económico; es más importante medir la sostenibilidad futura del proyecto, es decir, si los beneficiarios pueden seguir generando beneficios a la sociedad, aún cuando acabe el período de ejecución del proyecto.

d) Una clasificación de proyectos privados se puede establecer en función al impacto en la empresa:

- Creación de nuevas unidades de negocio o empresas: en este caso un proyecto se refiere a la creación de un nuevo producto o servicio. Estos proyectos típicos tienen flujos de ingresos y costos. Asimismo, tienen una inversión que permite iniciar la producción del nuevo bien o servicio, evaluándose la rentabilidad del producto.
- Cambios en las unidades de negocio existentes: en este tipo de proyectos no se crea ningún producto o servicio; simplemente se hacen cambios en las líneas de producción, ya sea por cambio de maquinaria antigua por maquinaria nueva o reduciendo equipos por tercerización de producción.

(Córdoba M, 2011)

e) Según el sector de la economía al cual están dirigidos

Los Proyectos pueden ser:

- **Agropecuarios.-** Dirigidos al campo de la producción animal y vegetal; las actividades pesqueras y forestales; y los proyectos de riego, colonización, reforma agraria, extensión y crédito agrícola y ganadero, mecanización de faenas y abono sistemático.
- **Industriales.-** Comprenden los proyectos de la industria manufacturera, la industria extractiva y el procesamiento de los productos extractivos de la pesca, de la agricultura y de la actividad pecuaria.
- **De infraestructura social.-** Dirigidos a atender necesidades básicas en la población, tales como: Salud, Educación, Recreación, Turismo, Seguridad Social, Acueductos, Alcantarillados, Vivienda y Ordenamiento espacial urbano y rural.
- **De infraestructura económica.-** Se caracterizan por ser proyectos que proporcionan a la actividad económica ciertos insumos, bienes o servicios, de utilidad general, tales como: Energía eléctrica, Transporte y Comunicaciones. Incluyen los proyectos de construcción, ampliación y mantenimiento de carreteras, Ferrocarriles, Aeropuertos, Puertos y Navegación; Centrales eléctricas y sus líneas y redes de transmisión y distribución; Sistemas de telecomunicaciones y sistemas de información.
- **De servicios.-** Se caracterizan porque no producen bienes materiales. Prestan servicios de carácter personal, material o técnico, ya sea mediante el ejercicio profesional individual o a través de instituciones. Dentro de esta categoría se incluyen los proyectos de investigación tecnológica o científica, de comercialización de los productos de otras actividades y de servicios sociales, no incluidos en los proyectos de infraestructura social.

(Baca, 2010)

2.2.3.3 Característica de un Proyecto

Las características que se consideran en un proyecto de inversión son los siguientes:

- a) Por su carácter

Esta característica señala que un proyecto puede ser fundado con carácter económico o social.

Es de carácter económico, cuando en el diseño de operaciones va haber sinergia, donde los ingresos son mayores a los egresos, generando una utilidad económica considerada como sinergia.

Es de carácter social, cuando en el diseño de operaciones no importa obtener sinergia, donde los ingresos pueden ser menores a los egresos, generando una pérdida económica, que se puede cubrir con donaciones o transferencias públicas o privadas.

b) Por su naturaleza

Esta característica señala que un proyecto de inversión puede tener una naturaleza de fundación o racionalización. Es decir.

Cuando su naturaleza es de fundación, se refiere, a que el proyecto está destinado a la fase de creación de una empresa.

Cuando su naturaleza es de racionalización, se refiere, a que el proyecto está destinado a la fase de reingeniería de una empresa que está en marcha.

c) Por su categoría

Esta característica señala que un proyecto de inversión puede estar destinado a uno de los tres sectores de actividad como el sector primario, secundario y terciario. Es decir.

Sector primario, si el proyecto está destinado a este sector, quiere decir que va producir bienes agrícolas, como crianza y cosecha de vacunos, castaña, etc.

Sector secundario, si el proyecto está destinado a este sector, quiere decir que va producir bienes que pasan por el proceso de transformación, como vestimenta, alimentos, muebles, minerales, petróleo, etc.

Sector terciario, si el proyecto está destinado a este sector, quiere decir que va producir servicios de salud, comercio, transporte, educación, comunicación, etc.

d) Por su tipo

Esta característica señala que un proyecto de inversión, al clasificarse por su tipo, debe describir el marco lógico de objetivos específicos del proyecto. Es decir El problema a resolver, es una deficiencia observada en un entorno económico social, que origina insatisfacción. El objetivo o propósito, es producir el bien o servicio que resuelve el problema. La finalidad, es resolver el problema, dar solución, ello generara el reconocimiento de costos, gastos, ganancias o pérdidas.

2.2.3.4 Importancia de la elaboración de Proyectos

En la asignación de los recursos que generen beneficios para la comunidad se tienen en cuenta factores como:

- ∞ Condiciones puramente crediticias: requisitos, garantía, referencias, etc.
- ∞ Operaciones factibles y rentables para el inversionista: mercado, rentabilidad, riesgo, etc.
- ∞ Operaciones adecuadas para la economía del país: social y económicamente.

En el sector público se tiene en cuenta para la selección:

- ∞ Incremento del PIB per cápita.
- ∞ Creación de empleos.
- ∞ Promoción de un desarrollo social y regional equilibrado.
- ∞ Diversificación de la actividad económica.

En el sector privado se tiene en cuenta:

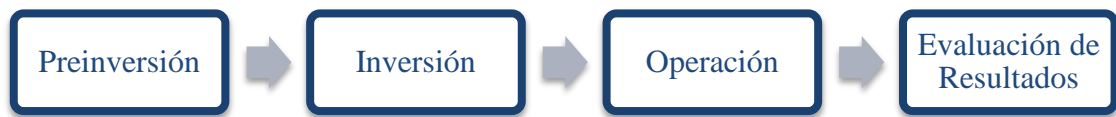
- ∞ Tasa elevada de rentabilidad
- ∞ Recuperación rápida y asegurada de la inversión.

Los proyectos se deben reducir a aquellos que prometan el logro de los objetivos establecidos:

- ∞ Proyectos elaborados para uso propio: interés de la empresa.
- ∞ Proyectos destinados a la consideración de posibles inversionistas: nacionales y extranjeros.

2.2.3.5 Ciclo de vida de los proyectos

Gráfico 2: Fases del proyecto



Elaboración: Autora

Fuente: Formulación y Evaluación de Proyectos, Marcial Córdoba P.2011, segunda edición.

Para comprender lo que es Estudio de Factibilidad debemos desagregar los dos términos.

2.2.4.1 Estudio

Se denomina estudio al proceso por el cual una persona se expone a incorporar información útil en lo que respecta a un tema o disciplina. (definición.De.2010)

2.2.4.2 Factibilidad

Según Varela, “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el término factibilidad es la “cualidad o condición de factible”. Factible: “que se puede hacer”.

2.2.4.3 Objetivos que determinan la Factibilidad

- ∞ Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.
- ∞ Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de los recursos no necesarios.
- ∞ Integración de todas las áreas y subsistemas.
- ∞ Actualización y mejoramiento de los servicios a clientes o usuarios.
- ∞ Hacer un plan de servicios y comercialización.

- ∞ Aceleración en la recopilación de los datos.
- ∞ Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de las tareas.
- ∞ Automatización óptima de procedimientos manuales.
- ∞ Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos señalados.
- ∞ Saber si es posible producir con ganancias.
- ∞ Conocer si la gente comprará el producto/servicio.

En la fase de pre-inversión la etapa subsiguiente es el diseño final del proyecto, tomando en cuenta los insumos de un proceso Blanco A. (2007) afirma:

“El principal estudio de factibilidad de un proyecto es determinar la viabilidad social, económica y financiera haciendo uso de herramientas contables y económicas como son el cálculo del punto de equilibrio y el valor agregado, así como también el uso de herramientas financieras tales como el cálculo de la tasa interna de retorno (TIR) y el valor presente Neto (VPN)”.

Asimismo expresa que el estudio integral de la evaluación no debe centrarse o basarse solo en estas herramientas financieras (VAN, TIR, VPN) ya que dejaría a lado los aspectos económicos y sociales. Esto nos indica la pertinencia de la evaluación como un todo de los aspectos mercado, técnico, económico y financiero, debido a que estos aspectos permite obtener información crítica para evaluar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto. Por lo tanto, un estudio de factibilidad para los proyectos de inversión se componen de:

- Factibilidad Operativa.
- Factibilidad Técnico.
- Factibilidad Económico Financiero.
- Social (Seres vivos, Ambiente, Ecosistema)

Sapag N, (2001). Menciona: “Por otra parte, una viabilidad cada vez más exigida en los estudios de los proyectos en la que mide el impacto ambiental de la inversión”

De la misma manera que se determina la factibilidad técnica y financiera, la rentabilidad de la inversión y los estudios de mercado en los proyectos de desarrollo, resulta ahora muy conveniente y hasta necesario evaluar la Factibilidad Ambiental.

La decisión de emprender una inversión tiene cuatro componentes básicos:

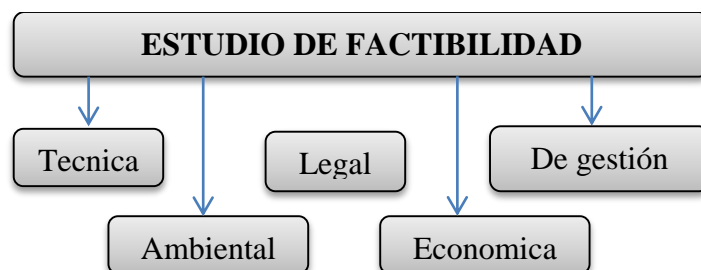
- El decisor, un inversionista, financiero o analista.
- Las variables controlables por el decisor.
- Las opciones o proyectos que se deben evaluar.

(Córdoba M, 2011)

2.2.4.4. Tipos de Factibilidad

Para recomendar la aprobación de cualquier proyecto es preciso estudiar un mínimo de tres factibilidades que condicionaran el éxito o fracaso de una inversión: la factibilidad técnica, la legal y la económica. Otras factibilidades son las de Gestión, política, social y ambiental.

Gráfico 3: estudio de factibilidad



Fuente: Formulación y Evaluación de Proyectos, Marcial Córdoba Padilla .2011, segunda edición.,pag.17

a) Factibilidad Técnica

Deberá definir la función de producción que optimice el empleo de los recursos disponibles en la producción del bien o servicio del proyecto. De aquí podrá obtenerse la información de las necesidades de capital, mano de obra y recursos materiales, tanto para la puesta en marcha como para la posterior operación del proyecto. En particular, con el estudio técnico se determinará los requerimientos de equipos de fábrica para la operación y el monto de la inversión correspondiente. (Sapag & Sapag, 2008)

Determina si es posible física o materialmente hacer un proyecto. Puede incluso llegar a evaluar la capacidad técnica y motivación del personal involucrado. (Córdoba M, 2011)

Estos dos autores hacen referencia a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requieren el proyecto. Generalmente se refieren a elementos tangibles (medibles). El proyecto debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse.

b) Factibilidad ambiental

Los elementos que componen a un Estudio de Factibilidad Ambiental son necesariamente particulares para cada proyecto, son un traje hecho a la medida de sus necesidades. En él, se estudian tanto los aspectos de la naturaleza como el clima, la calidad del aire, la calidad del agua superficial y/o subterránea, la hidrología superficial y subterránea, la erosión, el potencial de uso del suelo con base en sus características taxonómicas, la vegetación, la fauna. A la vez, se incluyen aspectos sociales, demográficos y de salud pública, tales como características de las comunidades, nivel de alfabetización, desempleo, mortalidad, morbilidad, etc. Adicionalmente con la información de campo generada, se integran bases de datos geoespaciales conformándose un sistema de información geográfica (GIS), el cual resulta de particular importancia en aquellos momentos en los que, un cambio en la geometría del proyecto requiere de la descripción de superficies adicionales. (Unidad de Servicios Profesionales Altamente Especializados, 2012)

Un enfoque de la gestión ambiental sugiere introducir en la evaluación de proyectos las normas ISO 14000, las cuales sostiene en una serie de procedimientos asociados con dar a los consumidores una mejora ambiental continua de los productos y servicios que proporcionará la inversión. (Sapag & Sapag, 2008)

Es decir, determina el impacto sobre el ambiente; por ejemplo la contaminación

c) Factibilidad Administrativo -Legal

Para cada proyecto es posible definir la estructura organizativa que más se adapte a los requerimientos de su posterior operación. Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades de personal calificado para la gestión y, por lo tanto, estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra ejecutada.

Tan importante como los aspectos anteriores es el estudio Legal. Aunque no responde a decisiones internas del proyecto, como la organización y los procedimientos administrativos, influye directamente en ellos y en, consecuencia, sobre la cuantificación de sus desembolsos. Los aspectos legales pueden restringir la localización y obligar a mayores costos de transporte, o bien pueden otorgar franquicias para incentivar el desarrollo de determinadas zonas geográficas. Uno de los efectos más directos de los factores legales y reglamentarios se refiere a los aspectos tributarios. (Sapag & Sapag, 2008)

Determina la existencia de trabas legales para la instalación y operación normal del proyecto, incluyendo las normas internas de la empresa.

d) Factibilidad Económica Financiera

Su objetivo es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evolución económica. Comienza con la determinación de los costos totales y de la inversión inicial a partir de los estudios de ingeniería. Continúa con la determinación de la depreciación y amortización de toda la inversión inicial. Otro de sus puntos importantes es el cálculo del capital de trabajo, aunque también es importante de la inversión, no está sujeto a depreciación ni a amortización. (Baca G, 2010)

Se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse. (Córdoba M, 2011)

Es decir, determina la rentabilidad de la inversión en un proyecto.

e) Factibilidad Política

Corresponde a la intencionalidad de quienes deben decidir si quieren o no implementar un proyecto, independientemente de su rentabilidad. (Córdoba M, 2011)

f) Factibilidad de Gestión

Determinan si existen las capacidades generales internas de la empresa para lograr la correcta implementación y eficiente administración del negocio. (Córdoba M, 2011)

2.2.4.5. Estructura del Estudio de Factibilidad.

Para Cros, un estudio de factibilidad tiene una estructura definida y el orden de los contenidos está orientado a:

- ∞ Presentar un resumen de proyecto.
- ∞ Elaborar cada parte por separado.
- ∞ Fundamentar cada parte en las anteriores
- ∞ Elaborar conclusiones y recomendaciones.
- ∞ Es importante que sea resumido, con un lenguaje sencillo y que las partes sean coherentes.

2.2.5 Estudio de Mercado

(Joseph F, Robert P, & David J, 2003), relatan una de las experiencias de una empresa que produce autos Jeep, en la cual explica la ardua tarea que realizan día a día al tratar de entender al cliente y sus necesidades, ya que como ellos mismo explican no todos entendemos que es una auto Jeep y además no todos somos clientes para este tipo de empresa, es decir nos ilustran una manera en que la investigación de mercados resuelve los asuntos de una empresa. Los autores definen la investigación de mercados como. “Función que enlaza una organización con su mercado mediante la recolección de información” (pag.4)

Si se establece un esquema razonable de investigación de mercado que se base en indagaciones y comentarios de los clientes, una empresa de cualquier tamaño puede tomar decisiones confiables y costeables, ya sea que identifique oportunidades para nuevos productos o que se diseñe nuevos métodos para comunicarse con los clientes. (Joseph F, “et al”, 2003)

La American Marketing Association define Formalmente investigación de Mercado como:

La función que vincula una compañía con su mercado mediante la recolección de información con la que identifican y definen las oportunidades y los problemas que trae dicho mercado. Con esta información se generan, perfeccionan y evalúan las actividades de marketing. Se vigila el desempeño del mercado y se avanza en su comprensión como un proceso de la compañía.

Si se aplica esta definición al relato que los autores mencionan y también con su definición.

El mercado es el punto de encuentro de oferentes con demandantes de un bien o servicio para llegar a acuerdos en relación con la calidad, la cantidad y precio.

En el estudio de mercado se tiene que:

- Es el punto de partida de la presentación detallada del proyecto.
- Sirve para los análisis técnicos, financieros y económicos.
- Abarca variables sociales y económicas.
- Recopila y analiza antecedentes para ver la conveniencia de productos y anteceder la necesidad.

(Córdoba M, 2011)

2.2.5.1. Antecedentes

En el estudio de mercado se deben considerar algunos aspectos de carácter general, tales como:

2.2.5.2. Objetivos

- Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado, o la posibilidad de brindar un mejor servicio que el que ofrecen los productos existentes en el mercado.
- Determinar la cantidad de bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios.
- Conocer cuáles son los medios que se emplean para hacer llegar los bienes y servicios a los usuarios.
- Como último objetivo, tal vez el más importante, pero por desgracia intangible, dar una idea al inversionista del riesgo que su producto corre de ser o no aceptado en el mercado.

(Baca G, 2010)

2.2.5.3. Ventajas y Desventajas

- Permite Descubrir oportunidades comerciales.
- Permite satisfacer en mayor medida las necesidades de los consumidores.
- Las empresas obtendrán mayores ingresos como consecuencias de un mayor volumen de ventas, o mayores beneficios.

También hay algunas desventajas como:

- Elevados costos como consecuencia de la amplitud de la gama de productos y la necesidad de aplicar diferentes programas comerciales.
- No siempre es posible aprovechar las economías de escala.

(Córdoba M, 2011)

2.2.5.4. Estructura del Mercado

Según (Collazos J, 2004) indica que. “un mercado se puede establecer de diversas formas” Por ejemplo:

- ✓ Según el volumen de las transacciones: mercado minorista, mercado mayorista.

- ✓ Según el ámbito de sus operaciones: mercado local, mercado regional, mercado nacional e internacional.
- ✓ Según el tipo de transacción u operación: mercado de bienes, mercado de servicios, mercado de dinero, mercado de capitales, etc.
- ✓ Según su emplazamiento físico: mercado al detalle, mercado modelo, supermercado, feria, etc.
- ✓ Según su constitución legal: mercado formal, mercado informal.
- ✓ Según su estructura económica: Competencia perfecta, monopolio puro, oligopolio, competencia monopolística, etc.

Para (Córdoba M, 2011), el primer aspecto que se debe considerar dentro de un estudio de mercado es la identificación de su conformación o forma en donde se divide los mercados en categorías teóricas:

- Competitivos: Alto número de participantes, inexistencia de barreras de acceso, poca diferenciación de sus productos.
- Monopolios: un único productor existente, existe barreras de acceso.
- Monopsónicos: El comprador es el dominador del mercado e impone las condiciones (precio, calidad, condiciones de entrega, etc.)
- Oligopólicos: Limitaciones en la entrada del mercado, existencia de pocos vendedores que enfrentan en el mercado con muchos compradores, no es necesario que exista diferenciación en el producto.
- De competencia Monopolística: Productos diferenciados que resultan sustitutos cercanos, entrada y salida relativamente libre del mercado, existencia de un amplio conjunto de productores y compradores, información perfecta.

2.2.5.5. Premisas para un Estudio de Mercado

- El objetivo del proyecto es proporcionar bienes y servicios a la sociedad, a la comunidad y a los consumidores; por consiguiente, es indispensable cuantificar el volumen o cuantía de esos bienes y servicios que determinaran a determinados precios a través del tiempo.
- El estudio de mercado debe proporcionar criterios sustentables para estimar adecuadamente la capacidad instalada de la planta durante la vida útil del proyecto.

2.2.5.6. ETAPAS DE UN ESTUDIO DE MERCADO

Un estudio de mercado suele comprender básicamente dos etapas:

1. Recopilación de información y formulación de bases empíricas.

Suele ser estadística o no estadística, dependiendo del objetivo de estudio y del tipo de bien o servicio que se quiere estudiar.

2. Procesamiento y análisis económico de información.

Está dirigido al conocimiento técnico-financiero de los hechos, cualesquiera fuera el tipo de antecedente.

2.2.6 La Demanda

Se entiende por demanda al llamado **consumo nacional aparente (CNA)**, que es la cantidad de determinado bien o servicio que el mercado requiere. El principal propósito que se persigue con el análisis de la demanda es determinar y medir cuales son las fuerzas que afectan las exigencias del mercado respecto a un bien o servicio, así como establecer la posibilidad de participación del producto del proyecto en la satisfacción de dicha demanda. (Baca G, 2010)

2.2.7 La oferta

El término oferta se puede definir como el número de unidades de un determinado bien o servicio que los vendedores están dispuestos a ofrecer a determinados precios.

El término oferta se aplica tanto a la curva como a la tabla de oferta. Lo mismo ocurre en la demanda. La conjugación de ambas determina el precio de equilibrio y la cantidad de equilibrio. (Sapag & Sapag, 2008)

La oferta al igual que la demanda, está en función de una serie de factores, como son los precios en el mercado del producto, los apoyos gubernamentales a la producción, etc. La

investigación de campo que se haga deberá tomar en cuenta todos estos factores junto con el entorno económico en que se desarrollará el proyecto. (Baca G, 2010)

2.2.8 Servicio

En un primer concepto se lo podría identificar al servicio como la prestación de elementos: físicos, intelectuales, materiales para satisfacer una necesidad o resolver un problema.

2.2.8.1. Características de las empresas de servicio

2.2.8.1.1. Organización Funcional

Si se realiza un análisis, se puede considerar que la empresa es una organización con similares características a las del mercado, en donde se toman decisiones y por ende va a tener un organigrama estructural funcional.

2.2.8.1.2. Organización de las funciones en las empresas de servicios

Dentro de las empresas industriales, el valor que se añade a los elementos materiales conocidos comúnmente como productos, es el beneficio que obtiene por la venta del mismo. En cambio en las empresas de servicios este valor agregado se lo identifica en el trabajo, de tal forma que el cliente resulte satisfecho de acuerdo a sus expectativas.

Al igual que las empresas del sector primario y secundario, las empresas de servicios deben enfocarse en el cliente, de tal modo que se conozca sus necesidades y una visión de las necesidades futuras y por ende este tipo de organización, debe adaptarse y ser flexible a cambios que caracterizan comúnmente al mercado.

2.2.9 Servicios de Limpieza

La limpieza resulta de la acción limpiar, que consiste en quitar la suciedad, las impurezas, los desechos, las sobras y las manchas. La falta de limpieza o aseo personal es una causa frecuente de aislamiento social, ya que es común que no se quiera compartir espacios con aquellos que tienen olores desagradables o suciedad notoria. Algo similar ocurre con la limpieza de los hogares, ya que tener a la limpieza

personal y hogareña como hábitos, predispone a evitar la presencia de gérmenes, lo que se debe profundizar en ciertos ámbitos públicos como escuelas, y especialmente hospitales o cualquier servicio de salud. Existen empresas dedicadas al servicios de limpieza, por ejemplo, de edificios, de alfombras, de patios, etcétera. (DeConceptos.com, 2015)

2.2.6.1. Principales tipos de Oferta

En relación con el número de oferentes se reconocen tres tipos:

Oferta competitiva o de mercado libre: En ella los productores se encuentran en circunstancias de libre competencia, sobre todo a que existe tal cantidad de productores del mismo artículo, que la participación en el mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio que se ofrecen al consumidos. También se caracteriza porque generalmente ningún productor domina el mercado.

Oferta oligopólica: Se caracteriza porque el mercado se encuentra dominado por sólo unos cuantos productores. Ejemplo: el mercado de automóviles nuevos. Ellos determinan la oferta, los precios y normalmente tienen acaparada una gran cantidad de materia prima para su industria.

Oferta monopolica: Es en la que exige un solo productor del bien o servicio y, por tal motivo, domina por completo el mercado e impone calidad, precio y cantidad. Un monopolista no es necesariamente un productor único. Si el productor domina o posee más del 95 por ciento del mercado siempre impondrá precio y calidad.

2.2.6.2. Análisis de los Precios

(Baca G, 2010), hace un análisis sobre los precios, los tipos de precios y como estos deben ser manejados de forma estratégica, más aun si nuestro producto o servicio entra por primera vez al mercado y está lleno de competidores muy fuertes.

En su primera introducción hace un análisis de las diferentes estrategias que se utiliza para fijar los precios, ya sea en base al punto de equilibrio entre oferta-demanda, o en

base al costo de producción más un porcentaje de ganancias. También están los precios regulados y controlados por el estado dentro de un país, pero esto se aplica solo en los productos que se consideren dentro de la canasta básica.

Al respecto el autor pone énfasis en la segunda estrategia en donde la mayor parte utiliza o tiende por fijar el precio en base al costo de producción más un porcentaje de ganancia. Cabe resaltar que esto no es tarea fácil, ya que la tasa real de ganancia actual, (indicador de rendimiento de la inversión) varía con la cantidad de unidades producidas. Es necesario conocer primeramente si el producto o servicio que estamos ofertando se lo comercializa dentro o fuera del país, ya que las reglas cambian según el lugar.

Un ejemplo que nos da es en la producción de petróleo, y nos menciona que. “cada país tiene un costo de producción por barril diferente, pero esto no influye en la fijación del precio internacional. Es solo el equilibrio entre la oferta y demanda lo que lo determina.” (Baca G, 2010)

El precio es el regulador entre la oferta y la demanda, salvo cuando existen protecciones (aranceles, impuestos). El estudio de precios tiene gran importancia e incidencia en el estudio de mercado, ya que de la fijación del precio y de sus posibles variaciones dependerá el éxito del producto o servicio a ofrecer. (Córdoba M, 2011)

Conocer el precio es importante porque es la base para calcular los ingresos futuros, y hay que distinguir de qué tipo de precio se trata y como se ve afectado al cambiar las condiciones en que se encuentra, principalmente en el sitio de venta.

2.2.6.3. Tipos de Precios

Internacional: Es el que se usa para artículos de importación-exportación. Normalmente está cotizado en dólares estadounidenses y FOB (libre a bordo) en el país de origen.

Regional externo: Es el precio vigente solo en parte de un continente. Rige para acuerdos de intercambio económico solo en esos países, y el precio cambia si sale de esa región.

Regional Interno: Es el precio vigente en solo una parte del país. Rigen normalmente para artículos que se producen y consumen en esa región; el precio cambia fuera de ella.

Local: Precio vigente en una población o poblaciones pequeñas y cercanas. El precio cambia fuera de esa localidad.

Nacional: Es el precio vigente en todo el país, y normalmente lo tienen productos con mayor control oficial de precio o artículos industrializados muy especializados.

(Baca G, 2010)

El precio de venta depende de:

- Elasticidad-precio de la demanda
- Concepto de mercadotecnia de la empresa
- Estructura del mercado en cuanto oferta y número de consumidores
- Fijación de precios oficiales
- Tipo de naturaleza del mercado y sistema de distribución
- Estructura de los costos de operación
- Margen de rentabilidad esperado.

(Córdoba M, 2011)

2.2.10 Estudio Técnico

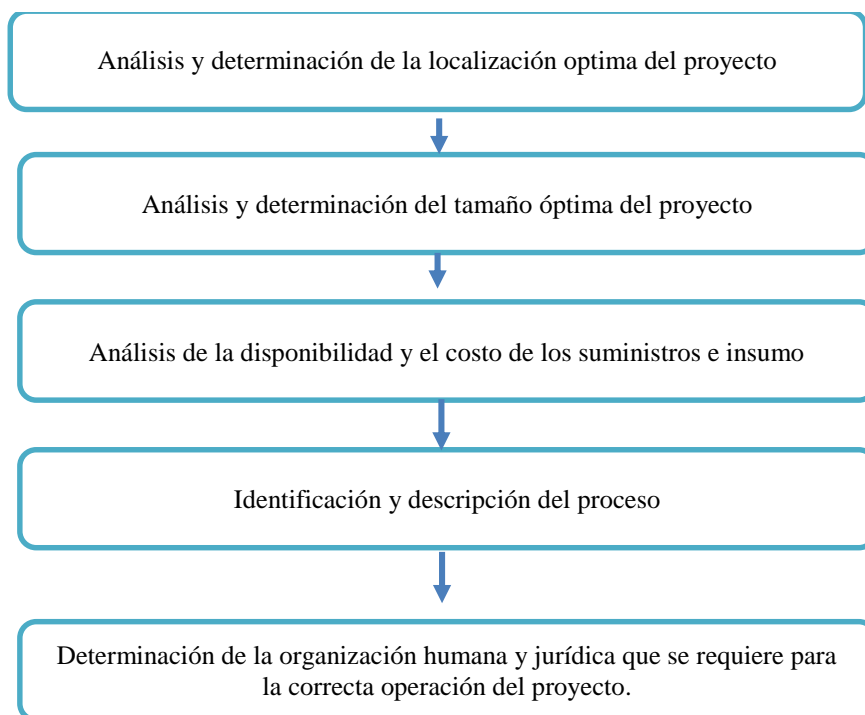
El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos: ¿Cuánto, dónde, cómo y con qué producirá mi empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea este un bien o un servicio. (Córdoba M, 2011)

El estudio técnico tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes a esta área. Se deberá definir la función de la producción que optimice el empleo de los recursos disponibles en la producción del bien o servicio del proyecto. Con el estudio técnico se determinarán los

requerimientos de equipos de fábrica para la operación y el monto de la inversión correspondiente. (Sapag & Sapag, 2008)

La creatividad que es necesaria en esta parte del estudio, debe ser parte cuando hay que determinar y optimizar: la capacidad de producción que tendrá la planta, el número de turnos a trabajar, el grado de automatización de la tecnología, el número de obreros, la capacidad de los equipos, la distribución de las áreas de la planta, etc., todo esto sujeto a un presupuesto limitado. (Baca G, 2010)

Gráfico 4: Partes que conforman un estudio técnico



Fuente: Formulación de Proyectos, Baca Urbina Gabriel, 2010, sexta Edición, pag.75

2.2.10.1 Tamaño óptimo del Proyecto

Para poder localizar el tamaño óptimo del proyecto, es necesario la ayuda o el aporte fundamental de un ingeniero, es decir una persona que sepa ingeniar, crear. El autor Baca Urbina Gabriel (2010), pone mucho énfasis en este término, ya que lo que pretende explicar es que en esta parte se necesita optimizar los recursos, obtener costos bajos y el producto final sea de mayor calidad.

“EL tamaño óptimo de un proyecto es la capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año. Se considera óptimo cuando opera con los menores costos totales o la máxima rentabilidad económica.”

“La optimización del tamaño de la planta y las condiciones de trabajo es similar a obtener un platillo de sabor igual a la de la mejor cocinera, pero se deben optimizar todas las operaciones, de manera que dichas operaciones, o sea el sabor de su comida, puedan repetirse, cuantas veces quiera, al menor costo, en el menor tiempo posible, esto sí es un verdadero acto de ingeniería”

El primer aspecto corresponde a la ingeniería, pero el segundo a la manufactura y este debe ser analizado por su tipo ya que deberá emplearse para elaborar el producto bajo estudio.

Tabla 1: Matriz del tamaño óptimo del Proyecto

Tipo de Manufactura	Características	Ejemplo	Clave de éxito	Factores	Dependencia
Por órdenes de producción	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar determinada cantidad de producto. - Producto con características especiales. - Personal con habilidades especiales. - Equipo de producción especializado. - Fijación de tiempo límite para la producción. - En los lotes el producto rara vez se ejecuta. 	- 20 automóviles de lujo de producción limitada.	- Conocer al detalle la tecnología que se empleará.	<p>a) Cantidad que se desea producir.</p> <p>b) Intensidad en el uso de la mano de obra en las operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda Potencial. - Disponibilidad de dinero. - Proceso de manufactura a seleccionar. - Automatizado, semiautomatizado, abundante mano de obra - Dinero disponible.
Por lotes	<ul style="list-style-type: none"> - Producto similar en grandes cantidades. - Similar al de órdenes de trabajo. - En los lotes el producto se elabora en grandes volúmenes. - El proceso de producción permanece vigente por años. - Se divide el proceso en operaciones sencillas. - El proceso puede ser optimizado y estudiado. - El mismo equipo puede utilizarse para fabricar varios artículos distintos. 	- Productos de consumo popular.		<p>c) Cantidad de turnos de trabajo.</p> <p>d) Optimización física de la distribución del equipo de producción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 10hrs/día (1 turno), 9hrs/día (2 turnos), 8hrs/día (3 turnos). - Capacidad de la maquinaria. - Distancia entre Materia prima, producto en proceso y producto terminado. - Considerar las técnicas de manejo de materiales.
Por línea	- Se elaboran una gama de			e) Capacidad individual de cada máquina que	- Equipo clave: requiere mayor inversión y se debe aprovechar el 100%

	<p>productos y uno de ellos tiene mayor demanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ese producto tiene una línea de producción exclusiva. 			<p>interviene en el proceso de productivo.</p>	<p>de su capacidad.</p>
De procesamiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de producción de diversos productos sin interrupción. - El procedimiento puede durar meses o años. - Reiniciar un proceso de producción tiene un costo elevado. - Alta demanda de los productos que se fabrican. 	<ul style="list-style-type: none"> - Refinerías de petróleo 		<p>f) La optimización de la mano de obra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo exacto de mano de obra. - Creación de manual de funciones. - Cálculo de sueldos y salarios.

Realizado por: Autora

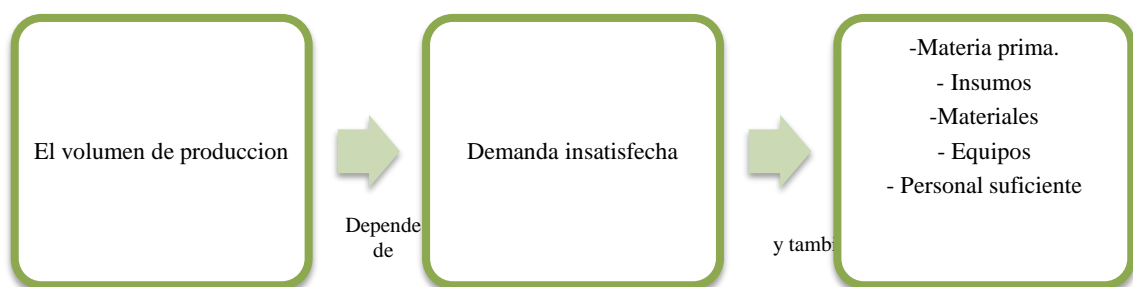
Fuente: Formulación de Proyectos, Baca Urbina Gabriel, 2010, sexta Edición, pags.76,77

2.2.10.2 Factores que determinan el tamaño de un Proyecto

(Córdoba M, 2011), indica las razones por la cuales un proyecto no ofrece un mayor número de productos y servicios.

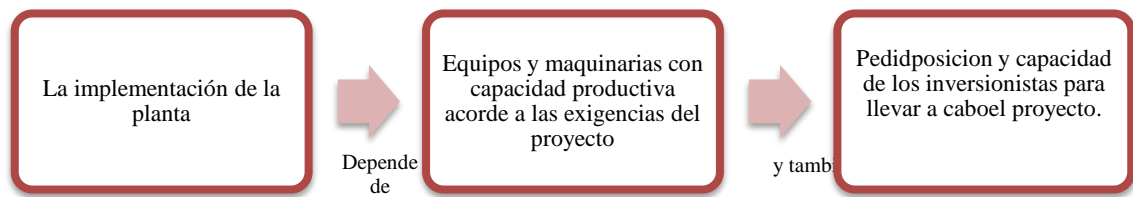
- **Tamaño y mercado:** Este factor está condicionado al tamaño del mercado consumidor, es decir, al número de consumidores o lo que es lo mismo, la capacidad de producción del proyecto debe estar relacionada con la demanda insatisfecha.
- **Tamaño y materias primas:** Se refiere a la provisión de materias primas o insumos suficientes en cantidad y calidad para cubrir las necesidades del proyecto, durante los años de vida del mismo. Es recomendable levantar un listado de todos los proveedores, así como las cotizaciones de los productos requeridos para el proceso productivo.
- **Tamaño y financiamiento:** Si los recursos financieros son insuficientes para cubrir las necesidades de inversión, el proyecto no se ejecuta. Por lo cual debe ser aquel que pueda financiarse fácilmente y que en lo posible presente menores costos financieros.
- **Tamaño y tecnología:** También se da en función al mercado de maquinarias y equipos porque el número de unidades que pretende producir el proyecto depende de la disponibilidad y existencias de activos de capital.
- **Tamaño propuesto:** Analizados los puntos anteriores, se determina el tamaño del proyecto considerando:

Gráfico 5: Tamaño propuesto



Elaborado por: Autora

Fuente: Formulación y Evaluación de Proyectos, Córdoba Padilla Marcial.2011, segunda edición.,pag.110



2.2.10.3 Localización del Proyecto

Es el análisis de las variables (facetes) que determinan el lugar donde el proyecto logra la máxima utilidad o el mínimo costo. En general, la cantidad de factores y lugares involucrados en el análisis es enorme; si ello es así para las compañías de ámbito nacional, lo es mucho más para aquellas que operan a nivel internacional. Por lo que respecta a las firmas pequeñas de nueva creación, estas se localizan típicamente en el lugar de residencia de su fundador y comienzan a expandirse en su entorno local o regional (Córdoba M, 2011)

La localización adecuada de la empresa que se crearía con la aprobación del proyecto puede determinar el éxito o fracaso de un negocio. Se busca determinar aquella localización que maximice la rentabilidad del proyecto. El estudio de localización no será entonces una evaluación de factores tecnológicos. Su objetivo es más general que la ubicación por sí misma: es elegir aquella que permita las mayores ganancias. Los factores técnicos, legales, tributarios, sociales, etcétera deben tomarse necesariamente en consideración. (Sapag & Sapag, 2008)

“Es lo que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) o a obtener el costo unitario mínimo”. (Baca G, 2010)

2.2.10.4 Factores que influyen en la Localización

- Medios y costos de transporte.
- Disponibilidad y costo de la mano de obra.
- Cercanía de las fuentes de establecimiento.
- Factores ambientales.
- Cercanía del mercado.

- Costo y disponibilidad de terrenos.
- Topografía de suelos.
- Estructura impositiva y legal.
- Disponibilidad de agua, energía y otros suministros.
- Comunicaciones.
- Posibilidad de desprenderse de desechos.

2.2.10.5 Selección de Equipo y Maquinaria

Al momento de decidir sobre el equipo y maquinaria que se utilizara para la realización del producto o servicio es necesario tomar en cuenta los siguientes factores que se presentan a continuación:

- a) Proveedor: Es útil para la presentación formal de las cotizaciones.
- b) Precio: Se utiliza en el cálculo de la inversión inicial.
- c) Dimensiones: Se usa para determinar la distribución de la planta.
- d) Capacidad: En parte de él depende el número de máquinas que se adquieran, la cantidad y capacidad de equipo adquirido debe ser tal que el material fluya en forma continua.
- e) Flexibilidad: Algunos equipos son capaces de realizar operaciones y procesos unitarios en ciertos rangos y provocan en el material cambios físicos, químicos, o mecánicos en distintos niveles.
- f) Mano de obra necesaria: Es útil calcular el costo de la mano de obra y el nivel de capacitación que se requiere.
- g) Costo de mantenimiento: Se emplea para calcular el costo anual de mantenimiento, es un porcentaje del costo de adquisición.
- h) Consumo de energía eléctrica, otro tipo de energía o ambas: Se indica en una placa que traen todos los equipos, para señalar su consumo en watts/hora.
- i) Infraestructura necesaria: Algunos equipos requieren de infraestructura especial y es necesario conocerlo ya que incrementa la inversión inicial.
- j) Costo de instalación y puesta en marcha: Se verifica si se incluye en el precio original y a cuánto asciende.
- k) Existencia de refacciones en el país: Hay equipos sobre todo de tecnología avanzada, cuyos repuestos solo se pueden obtenerse importándolos. (Baca G, 2010)

2.2.10.6 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA

(Baca G, 2010) “Una buena distribución de la planta es las condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez e mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores”.

(Córdoba M, 2011) “Conocidos los equipos principales y las instalaciones de servicio necesarias, se desarrolla un diagrama que especifique dónde está cada equipo y donde está cada instalación”

2.2.11 Estudio Administrativo-Legal

Se refiere al estudio del marco administrativo y legal del proyecto, es decir la estructura organizativa y los requerimientos legales del proyecto.

2.2.11.1 Objetivos de este estudio

- a) Establecer la factibilidad administrativa y legal del proyecto.
- b) Contribuir al flujo de fondos con los gastos administrativos y legales.

2.2.11.2 Estudio Legal

El estudio busca determinar la viabilidad de un proyecto a la luz de las normas que lo rigen en cuanto a la localización de productos, subproductos y patentes. También toma en cuenta la legislación laboral y su impacto a nivel de sistemas de contratación, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales.

Una de las áreas más relevantes al estudio legal será la legislación tributaria. En ellas se deberán identificar las tasas arancelarias para insumos o proyectos importados o exportados, los incentivos o la privación de incentivos existentes, los diferentes tipos de sociedad (de responsabilidad limitada, sociedad anónima, sociedad en comandita, etc.) y cuál es la más adecuada para llevar a cabo el proyecto.

2.2.11.3 Estudio Administrativo

Para (Sanchez J, 2012), “Trata de establecer la estructura organizativa que dirigirá el proyecto, diseñando aquella que más se adapte a los requerimientos de la posterior operación”

El estudio administrativo consiste en determinar los aspectos organizativos que deberá considerar una nueva empresa para su establecimiento tales como:

- Planeación estratégica
- Estructura organizacional
- Aspectos legales, fiscales, laborales
- Establecimiento de las fuentes
- Métodos de reclutamiento
- Proceso de selección y la inducción.

Para hacer el estudio se debe empezar por elaborar un organigrama de la empresa, asignar funciones y responsabilidades, dicho estudio debe incluir también una descripción detallada de los costos administrativos acompañado de cifras, el aspecto legal de la empresa, nombrando razón social, los permisos que requiere y los trámites de constitución necesarios.

2.2.11.4 Organigrama de la Empresa

Existen varios tipos de organigrama para reflejar una organización, según la unidad administrativa, los organigramas se dividen en:

- Generales: Son aquellos que se limita únicamente a las unidades de mayor importancia.
- Específicos: Son aquellos en los que se refleja un nivel más de desagregación de los procesos de trabajo.

2.2.11.5 Clasificación de los Organigramas

En términos de contenido, los organigramas se clasifican en:

- Organigramas Estructurales: Tienen por objeto la presentación gráfica de la estructura de una institución, así como de las relaciones que se dan entre sus órganos.
- Organograma Funcional: son llamados también “organigramas de funciones”, y tienen por objeto indicar en el cuerpo de la gráfica, las unidades prioritarias que componen la unidad dependencia y sus relaciones y las principales funciones o funciones vitales que deberán desempeñar cada una de ellas.
- Organigramas Matriciales: Crea líneas duales de autoridad; combina dos formas de departamentalización: la funcional y la de producto o servicio. Rompe el concepto de unidad de mando, tal que la estructura matricial se tienen dos jefes, el funcional y el del producto o servicio.

En términos de formato o su representación, los organigramas, se dividen en:

- Organigramas Verticales: Aquellos en la que la más alta jerarquía se coloca en la parte superior y la ramificación de los órganos se presenta de arriba hacia abajo, cuyo distinto nivel representa su rango.
- Organigramas Horizontales: Son aquellos en que el área de más alta jerarquía se coloca a la izquierda y la ramificación de las unidades de izquierda a derecha. Los niveles jerárquicos se ubican en columnas.
- Organigramas mixtos: Son aquellos que se combinan entre el formato vertical para algunos niveles y el horizontal para otros.

(Baca G, 2010)

Manual de funciones: Define la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada unidad dentro de una empresa. Debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda empresa.

2.2.12 Estudio Ambiental

Es el estudio técnico, de carácter interdisciplinario, que incorporado en el procedimiento del EIA, está destinado a predecir, identificar, valorar y corregir, las consecuencias o

efectos ambientales que determinadas acciones pueden causar sobre la calidad de vida del hombre y su entorno. (Ruberto A, 2006)

Constituye el proceso de estudio técnico y multidisciplinario que se lleva a cabo sobre el medio físico, biológico y socioeconómico de un proyecto propuesto, con el propósito de conservar, proteger, recuperar y/o mejorar los recursos naturales existentes, culturales y el medio ambiente en general, así como la salud y calidad de vida de la población.

2.2.12.1 Incorporación de la EIA a planes y proyectos

Según el momento en que se incluya la EIA (Estudio de impacto ambiental) en el proceso general de toma de decisiones, se suele hablar de enfoque reactivo, semi adaptativo o adaptativo.

- ~ Reactivo: Tiene lugar cuando un proyecto determinado, no previsto en un plan previo, y una vez tomada la decisión de ejecutarlo, es sometido a evaluación ambiental.
- ~ Adaptivo: El momento de tomar la decisión (aceptación, modificación o rechazo) sobre el proyecto en cuestión, igualmente no previsto en un plan previo, tiene lugar después de efectuar

2.2.12.2 Objetivo de la evaluación del Impacto Ambiental

- ✓ Identificar, predecir y describir los efectos negativos y de beneficio de un proyecto propuesto.

Debe ser comunicado en lenguaje sencillo y comprensible por la comunidad y por el nivel de decisorio.

Los beneficios y desventajas deberán ser identificados con base en criterios relevantes a las comunidades afectadas.

2.2.12.3 Guía general del contenido de un estudio del Impacto Ambiental.

(Adaptado del Consultor Ambiental Rivas Méndez).

2.2.12.4 Aspectos Ecológicos y Ambientales

- Descripción técnica de las características y actividades del proyecto.
- Impactos ambientales significativos de las actividades propias del proyecto.
- Evaluación del medio ambiente del Proyecto y descripción de su área de influencia.
- Ámbito geográfico y aspectos bióticos y abióticos del área de estudio del Proyecto.
- Caracterización de los impactos ambientales potenciales en la flora.
- Caracterización de los impactos ambientales potenciales en la fauna.
- Caracterización de los impactos ambientales potenciales en los suelos.
- Caracterización de los impactos ambientales potenciales en los recursos hídricos superficiales y subterráneos.
- Caracterización de los impactos potenciales en la calidad del aire.
- Caracterización de los impactos potenciales en la calidad del paisaje.
- Caracterización de los impactos potenciales en los aspectos socioeconómicos.
- Caracterización de los impactos ambientales en relación con el patrimonio cultural.

2.2.12.5 Determinación de obras, procesos y/o medidas de protección ambiental de los impactos ambientales relevantes.

- Tratamiento de desechos sólidos y líquidos
- Uso de tecnologías alternativas apropiadas y adaptadas.

2.2.12.6 Plan de implementación de las medidas de mitigación.

- Coordinación con instituciones públicas.
- Establecimiento de medidas de atenuación adecuadas.
- Desarrollo de un plan de contingencia.
- Desarrollo de un programa de higienes y salud ocupacional.
- Desarrollo de un programa de Educación Ambiental.

- Programa de mantenimiento y tratamiento de los desechos líquidos sólidos.

2.2.12.7 Plan de monitoreo ambiental.

- Supervisión y mantenimiento de obras de proceso.
- Aplicación de normas de calidad ambiental.

2.2.12.8 La Evaluación Del Impacto Ambiental

Ortega y Rodríguez (1997) identifican la evaluación ambiental como el procedimiento técnico jurídico-administrativo, empleado para la toma de decisiones relacionadas con actividades con repercusión sobre el medio ambiente, regulado por la legislación vigente.

La Evaluación del Impacto Ambiental consta de una serie de pasos concretos regulados por plazos temporales establecidos, cuyo cumplimiento es responsabilidad del órgano ambiental competente.

En dicho procedimiento se debe analizar toda la documentación aportada por el interesado en realizar un proyecto de desarrollo; documentación elaborada con soporte científico – técnico – legal y que por su carácter interdisciplinario no solo considera los problemas ambientales, económicos y socioculturales que el determinado proyecto de desarrollo puede generar, sino que además, da a conocer las propuestas de corrección o eliminación de las afectaciones al entorno.

Al final de la evaluación del impacto ambiental, se debe proferir un dictamen sobre la conveniencia o no de realizar el proyecto de desarrollo y, si se acepta, señalar las condiciones en las que debe ejecutarse.

El procedimiento administrativo para la solicitud de licencia ambiental, según el MMA (2.002) se esquematiza en la figura 1.3- Procedimiento administrativo de la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) y se resume a continuación:

- a) La persona natural o jurídica interesada en ejecutar el proyecto de desarrollo directamente o por intermedio de apoderado radica ante la autoridad ambiental pertinente, la petición de información sobre la necesidad de contar con licencia ambiental para ejecutar la propuesta se determina, y en caso afirmativo, el tipo de estudio ambiental a realizar y los términos de referencia correspondientes.

En dicha petición además, se dan a conocer de manera resumida las dimensiones y aspectos técnicos del proyecto de desarrollo que se desea llevar a cabo, así como su lugar y tiempos de instalación y funcionamiento.

- b) La autoridad ambiental que recibe la petición inicia revisión de los documentos allegados y se pronuncia sobre su competencia para abordar lo pedido. En el caso de no ser competente, lo hace saber por escrito a los interesados y les señala la entidad ante la cual deben actuar.

Si la autoridad ambiental es competente puede manifestarlo en dos direcciones, ya sea señalando que no se necesita de licencia ambiental y así lo comunica por escrito o por el contrario, que sí se requiere el licenciamiento y para ello define el estudio ambiental a realizar u otros instrumentos a tener en cuenta.

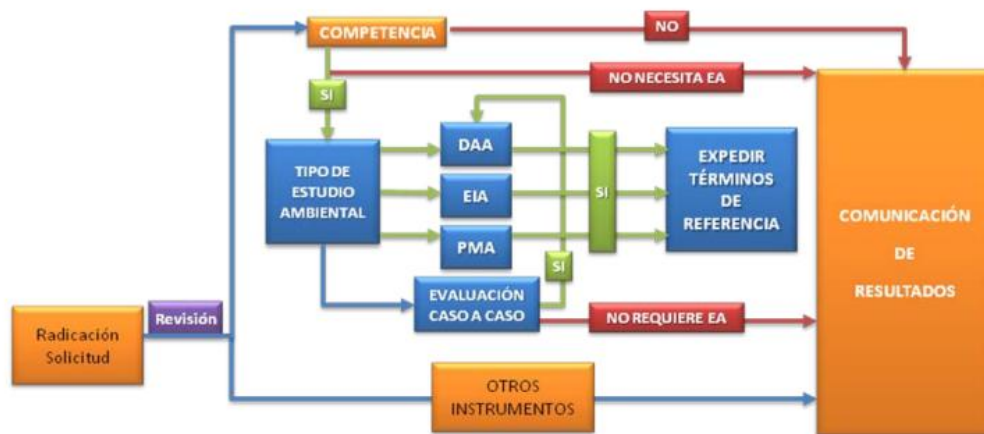
- c) Cuando la autoridad competente ordena la elaboración del estudio denominado Declaración Ambiental de Alternativas (DAA), elabora y expide los términos de referencia para realizarlo, avoca conocimiento de la intención del interesado, fija los costos de evaluación y seguimiento y, hace entrega de los susodichos términos de referencia a los peticionarios.
- d) El Estudio de Impacto Ambiental (EIA) es otro tipo de estudio que la autoridad ambiental solicita se elabore, ya sea posterior y complementario a un DAA o cuando este último no es necesario. Para ello se expiden los términos de referencia, se avoca conocimiento del caso, se fija el valor de los costos de evaluación y seguimiento y, se hace entrega de los términos de referencia a los solicitantes.
- e) El tipo de estudio Plan de Manejo Ambiental (PMA), por lo general es exigido para actividades que ya se están realizando y que requieren licencia ambiental. En tal situación, también se expiden los términos de referencia, se avoca conocimiento del caso, se fijan los costos de evaluación y seguimiento y, se hace entrega de los términos de referencia a los interesados.

Sobre lo último anotado, es importante aclarar que los costos de evaluación corresponden a las cifras que se deben pagar a la administración ambiental, por la revisión al estudio técnico legal y documentos anexos presentados por el peticionario.

Los costos de seguimiento tienen que ver con los dineros cobrados por la autoridad ambiental, para el trabajo de campo y de oficina de los funcionarios que se encargan de verificar la ejecución de las actividades licenciadas.

- f) En ocasiones la autoridad ambiental competente ordena la elaboración del estudio ambiental denominado Evaluación Caso a Caso y si las condiciones lo ameritan, señala que a continuación se realice una DAA y se continúe con el procedimiento pertinente con dicha declaración. En caso contrario, se pronuncia sobre la no necesidad de evaluación adicional.
- g) En otras oportunidades la autoridad ambiental competente avoca conocimiento pero informa que no es necesario adelantar tipo alguno de estudio ambiental, pero requiere la aplicación de otros Instrumentos de carácter ambiental.

Gráfico 6: Procedimiento administrativo de la evaluación de impacto ambiental



DAA: Diagnostico Ambiental de Alternativas
 EIA: Estudio de Impacto Ambiental
 PMA: Plan de Manejo Ambiental
 EA: Evaluación Ambiental

- Avoca conocimiento
- Fija valor costo Evaluación y Seguimiento
- Entrega Términos de Referencia

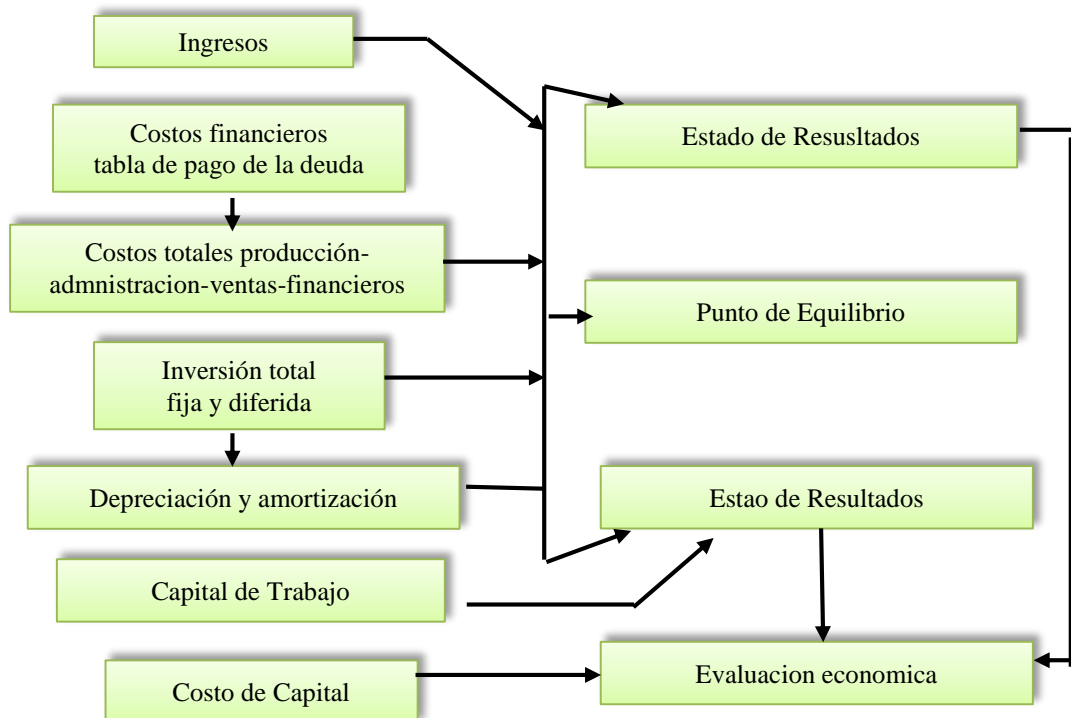
2.2.13 Estudio Económico-Financiero

La parte del análisis económico, pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la operación de la planta (que abarque las funciones de producción, administración y ventas), así como una serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto (Baca G, 2010).

En el marco financiero se especifican las necesidades de recursos a invertir, con detalles de las cantidades y fechas para los diversos ítems señalados; su forma de financiación (aporte propio y créditos) y las estimaciones de ingresos y egresos para el periodo de vida útil del proyecto (Unión Europea, 2008)

El marco financiero permite establecer los recursos que demanda el proyecto, los ingresos y egresos que generará y la manera como se financiará

Gráfico 7: Estructura del análisis Económico-Financiero



Fuente: Formulación y Evaluacion de Proyectos, Gabriel Baca Urbina.2010, sexta edición.,pag.139

Esta estructura permite hacer un análisis general económico. El autor (Baca G, 2010), indica que cada cuadro es información necesaria que se utiliza o se requiere para los

cuadrantes a donde se dirigen las flechas. Los cuadrantes o información que no le antecede una flecha como: la inversión total fija y diferida, capital de trabajo y costo de capital, indica que esta información se la debe obtener con investigación. Los cuadrantes como: balance general y estado de resultados son agrupamientos de información.

2.2.13.1 Las inversiones del Proyecto

Constituido por la inversión inicial, que a su vez está compuesta por todos los activos fijos, diferidos tangibles y no tangibles, necesarios para la operación del proyecto y el capital de trabajo. Marcial Córdoba Padilla (Córdoba M, 2011) nos menciona:

Las decisiones que se adoptan en el estudio técnico corresponden a una utilización que debe justificarse de diversos modos desde el punto de vista financiero. Inicialmente se debe demostrar que los inversionistas cuentan con recursos suficientes para hacer las inversiones y los gastos corrientes, que implica la solución dada a los problemas de proceso, tamaño y localización. (pág. 191)

a. Inversión fija

Son los elementos requeridos para la ejecución del proyecto:

- Terreno: Costos de los trabajos, estudios de suelo, nivelación de terreno, el drenaje, la excavación, vías de acceso, etc.
- Construcciones (Edificios, planta, almacenes etc.): Servicios profesionales, Los planos, Licencias de construcción
- Maquinaria y Equipo: Transporte de maquinaria
- Muebles y enseres: Instalaciones, dotación de oficinas

a) Inversión diferida

Son bienes de propiedad de la empresa, necesarios para su funcionamiento, en las cuales incluye:

- Investigaciones preliminares
- Gasto de estudio
- Permisos
- Marcas

- Adquisición de derechos
- Patentes de inversión
- Licencias
- Estructura organizativa
- Asistencia técnica
- gastos pre-operativos
- puesta en marcha
- etc.

2.2.13.2 Capital de Trabajo Inicial

Es aquel que requiere el proyecto para comenzar su operación, es decir el capital adicional necesario para que funcione la empresa, este capital o financiamiento son necesarios para la primera producción (Córdoba M, 2011). El capital de trabajo está integrado por:

- Materia prima
- Mano de obra
- Sueldos
- Servicios públicos
- Arrendamientos
- Mantenimientos
- Impuestos
- Publicidad
- Útiles de oficina
- Implementos de aseo

2.2.13.3 Cronograma de Inversiones

El diseño de un cronograma de inversiones y financiamiento permite estimar los tiempos para capitalizar o registrar los activos en forma contable. “En tal sentido estas deben estar clasificadas por etapas, es decir, a corto, mediano, y largo plazo, de tal manera que concuerden con el planeamiento técnico del proyecto y el programa de trabajo que se ha fijado para su implementación” (Córdoba M, 2011, pag.194).

Este es simplemente un diagrama de Gantt, en el que tomando en cuenta los plazos de entrega ofrecidos por los proveedores, y de acuerdo con los tiempos que se tarde tanto en instalar como en poner en marcha los equipos, se calcula el tiempo apropiado para capitalizar o registrar los activos en forma contable.

(Baca G, 2010, pág. 144)

2.2.13.4 Depreciaciones y amortizaciones

El termino **depreciación** tiene exactamente la misma connotación que amortización, pero el primero solo se aplica al activo fijo, ya que con el uso estos bienes vales menos; es decir; se deprecian; en cambio la amortización sólo se aplica a los activos diferidos o intangibles. El termino **amortización** significa el cargo anual que se hace para recuperar la inversión.

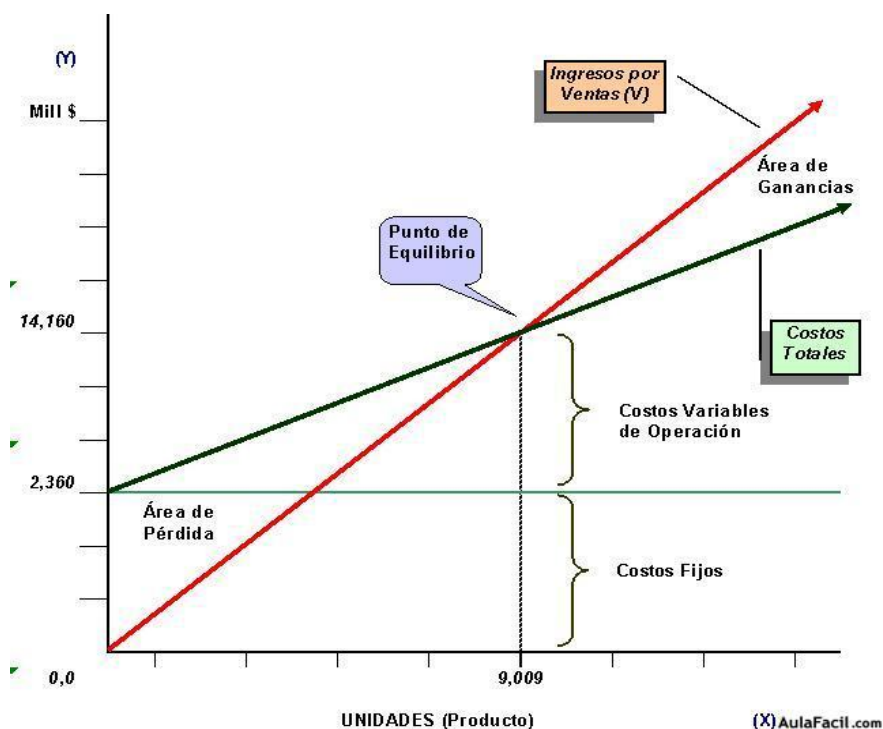
(Baca G, 2010, pág. 144)

2.2.13.5 Punto de Equilibrio

El análisis del punto de equilibrio es una técnica útil para estudiar las relaciones entre los costos fijos, los costos variables y los ingresos. Si los costos de una empresa no fueran variables, no existiría problema para calcular el punto de equilibrio.

Esta no es una técnica para evaluar la rentabilidad de una inversión; sino que solo es una importante referencia a tomar en cuenta.

Gráfico 8: Punto de Equilibrio



2.2.13.6 Estado de Resultados

También llamado estado de pérdidas y ganancias, el estado de resultados tiene la finalidad de conocer la utilidad neta y los flujos netos de efectivo del proyecto. “En forma general son el beneficio real de la operación de la planta y los impuestos que se debe pagar” (Baca G, 2010, pág. 150).

2.3. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

2.3.1. Provincia de Pastaza

2.3.1.1. Historia

El 27 de marzo de 1897, por Ley de la Asamblea Nacional, sancionada por el Presidente Eloy Alfaro el 14 de abril del mismo año, se creó la "Región de Oriente".

En 1920 se faculta legalmente al Ejecutivo a dividir la Región Oriental en dos provincias. El Ministro del Interior, José Julio Andrade, divide políticamente al Oriente en dos provincias: Napo-Pastaza y Santiago-Zamora. A la Provincia de Napo-Pastaza, se le asigna las Jefaturas Políticas de Sucumbíos, Napo y Pastaza. En lugar de cantones se habla, en esta ocasión, de Jefaturas Políticas

El 10 de noviembre de 1953, una nueva reforma a la Ley Especial de Oriente, determina la división de la Región en tres provincias, se mantiene la de Napo-Pastaza y se crean las de Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Ese Decreto Legislativo fue publicado en el R.O. No 360, del 10 de noviembre de 1953, durante la Presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra. Posteriormente, una nueva reforma a la Ley Especial de Oriente, aprobada el 22 de octubre de 1959 y publicada el 10 de noviembre del mismo año, en el R.O. No. 963, crea las provincias de Napo con su Capital Tena y la de Pastaza con su Capital Puyo. En la Presidencia del Dr. Camilo Ponce Enríquez.

2.3.1.2. Biodiversidad, culturas y naturaleza

La fortaleza principal de Pastaza es el turismo. Así sostienen los diagnósticos y las proyecciones de desarrollo provincial. Y es que guarda en sus 29.656,6 Km². de selva

milenaria, una de las últimas reservas de bosque húmedo tropical, con el mayor inventario de biodiversidad tanto en flora como en fauna.

El Consejo Provincial de Pastaza ha emprendido en un proceso de diagnóstico y proyección tendientes a impulsar a los sectores productivos mediante un programa denominado PACA y se trabaja en cuatro áreas: turismo, madera, cañicultura y piscicultura. Pero el tema central es el turismo.

Otra fuente de estudio como el centro de investigaciones "Ciudad", se apresta a difundir el diagnóstico de Pastaza, cuya fortaleza y proyección es el turismo, junto a la agricultura, artesanía y microempresa, afirma Marco Vivero, representante de la fundación Ciudad. El consultor asegura que con la terminación del asfaltado de la carretera Baños-Puyo, esta provincia comenzará un proceso de desarrollo acelerado.

Esta fortaleza se sostiene en las bellezas escénicas: selva, ríos, cascadas y la presencia de siete nacionalidades: Quichua, Shuar, Achuar, Shiwiar, Guaorani, Záparo y Andoa. Sumado a esto la tenacidad de los colonos que con su esfuerzo van convirtiendo estos parajes inhóspitos en verdaderos encantos del turista. (Pastaza.com, 2008)

2.3.1.3. Ubicación geográfica

Extensión: 29.520 km².

Ubicación: Se localiza al centro de la Región Amazónica Ecuatoriana.

2.3.1.4. Límites

Norte: Provincias de Napo y Orellana

Sur: Provincia de Morona Santiago

Este: Perú

Oeste: Provincias de Tungurahua y Morona Santiago.

Fecha de provincialización: 10 de noviembre de 1959

Altitud: 950 m. S.n.m.

Recursos más importantes: Agricultura, ganadería, artesanía, biodiversidad, culturas y turismo.

Importante infraestructura hotelera

2.3.1.5. Población

La selva cubre gran parte de este territorio, donde la densidad demográfica humana es baja. Estos territorios son habitados por colonos e indígenas que se dedican a la pesca fluvial, la caza, la recolección de cultivos tradicionales como la yuca, el café y el banano. Cuenta con una población de 83.933 habitantes (Censo Poblacional, INEC 2010).

2.3.1.6. La ciudad de Puyo

La ciudad de Puyo fue fundada el 12 de mayo de 1899 por el misionero Dominico Álvaro Valladares y nueve indígenas Canelos: El Capitán Palate o Eustaquio Illanes, Ignacio Vargas, Sebastián Allanas, Toribio Santi, y otros; quienes, buscando un lugar de parada y descanso entre Baños y Canelos, encontraron el sitio apropiado cerca del Río Puyo, donde hoy es el Parque Central 12 de mayo.

Aquí se produjo un intenso proceso de colonización y conversión al cristianismo de sus pobladores nativos llevando a muchas etnias originales su extinción o fusión con otras mayores. La Producción del caucho, la fruta de la caña de azúcar y naranjilla han marcado el desarrollo de esta ciudad a través de la historia, sin olvidar la explotación maderera.

2.3.1.7. Realidad actual

Esta ciudad es una de las más comerciales de la región oriental del Ecuador y centro de paso obligado hacia el resto de ciudades amazónicas como Macas, Tena, Palora y otras. Sus carreteras asfaltadas y caminos vecinales bien cuidados facilitan el acceso a la ciudad, a la vez que impulsan el comercio y desarrollo a nivel regional y nacional. Puyo se acerca al momento a los 40.000 habitantes aproximadamente.

2.3.1.8. Variable Demográfica

Los niveles socioeconómicos de la ciudad de Puyo, que pertenecerán en este estudio son:

Según el INEC 2010, los hogares de nivel económico B reúnen las siguientes características:

- El jefe de hogar tiene un nivel de educación superior.
- El 26 % de los jefes de hogar, se desempeñan como profesionales del nivel medio.
- El 92% de los hogares está afiliado o cubierto por el seguro del IESS y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 47% tiene seguro de salud privada con hospitalización.

Según el INEC 2010, los hogares de nivel económico C⁺ reúnen las siguientes características:

- Los jefes de hogar de nivel C⁺ se desempeñan como trabajadores de los servicios, comerciantes, operadores de instalación de máquinas y montadores.
- El 77% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS y/o seguro ISSFA o ISSPOL.
- El 20 % de los hogares cuenta con seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización, seguro internacional, AUS, seguros municipales y de consejos provinciales.

Población promedio por Hogar

Tabla 2: Promedio de Personas por Hogar a Nivel Nacional

Promedio de personas por hogar
3,78
Total

Fuente: Censo de Población y Vivienda (CPV) 2010
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Elaborado por: Unidad de Procesamiento (UP) de la
Dirección de Estudios Analíticos Estadísticos (DESAE)
- Vladimir Almeida Morillo

2.3.1.9. Tasa de crecimiento Anual

Tabla 3: Tasa de Crecimiento Anual

	Tasa de Crecimiento Anual		
	Hombre	Mujer	Total
1990-2001	4,68%	4,63%	4,65%
2001-2010	3,62%	4,04%	3,83%

Fuente: INEC 2010, Población y tasas de crecimiento inter censal de 2010-2001-1990 por sexo, según parroquias.

2.3.1.10. Variable Geográfica

La ciudad de Puyo está caracterizada por su posición central en la Región Amazónica del Ecuador. La ciudad se encuentra situada en los flancos externos de la cordillera oriental de los Andes, al occidente de la provincia de Pastaza; aproximadamente a una hora de Baños por una carretera de muy buena calidad. Se encuentra a 940 m sobre el nivel del mar, a una latitud de 0° 59' -1" S y una longitud de 77° 49' 0" W.

Principales Actividades Turísticas:

Puyo en los últimos tiempos se ha desarrollado a nivel turístico de manera asombrosa.

El turista podrá disfrutar de varias actividades étnicas, culturales, ecológicas y de aventura.

- Paseo de los Monos, Puyo
- El Parque Acuático Morete Puyo
- Parque Etno-Botánico OMAERE, Puyo
- El Orquideario de Puyo
- Paseo Turístico del Río Puyo
- El Museo Étnico y Arqueológico de Puyo
- Parque Real, Puyo - aves exóticas

2.3.1.11. Variable Psicográfica

Para este estudio se centrará en hogares exclusivamente a cierto grupo de nivel económico, de cierto tipo de vivienda, nivel educativo, actividad económica, bienes,

tecnología y hábitos de consumo. En las oficinas, aquellas que tienen capacidad y autosuficiencia económica.

2.3.1.12. Variable Económica

Población de la Cuida de puyo de 10 años y más condición de actividad (INEC 2010):

Tabla 4: Población de la Cuida de puyo de 10 años y más condición de actividad

	PEA	PEI	Total
Hombre	9.246	4.848	14.094
Mujer	6.837	7.975	14.812
Total	16.083	12.823	28.906

Fuente: Censo de población y vivienda (cpv-2010)

Instituto nacional de estadística y censos (inec)

Elaborado por: unidad de procesamiento-dirección de estudios analíticos estadísticos-galo lópez

Principales Actividades económicas de los habitantes:

- Agricultores y trabajadores calificados
- Oficiales, operario y artesanos
- Ocupaciones elementales (limpiadores, vendedores ambulantes, peones agropecuarios, pesqueros o de minerías)
- Trabajadores de los servicios y vendedores
- Operadores de instalaciones y maquinaria
- Profesionales, científicos e intelectuales
- Ocupaciones militares
- Personal de apoyo administrativo
- Técnicos y profesionales de nivel medio
- Directores y gerentes

2.4. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.4.1. Idea a Defender

El problema de limpieza de hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, se soluciona en gran medida con la existencia de la empresa de servicios.

2.4.2. VARIABLES

2.4.2.1. Variable Independiente

Estudio de Mercado

2.4.2.2. Variable Dependiente

Servicios de Limpieza

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación utilizará la modalidad **cuali-cuantitativa**, donde se fusionan la modalidad cualitativa con la cuantitativa, concentrando lo subjetivo y los hechos, ya que se basa en definiciones bibliográficas-documentales y de un estudio de campo, caracterizándolo por palpar, estudiar y analizar los problemas que existen en la realidad directamente en el lugar donde está planteado el problema.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se utilizaran los siguientes métodos:

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

El método que orientara la investigación es el método científico, ya que se experimentará las características del mercado. Además particularmente a este método utilizaremos el inductivo, deductivo, analítico y sintético.

- Inductivo: De tal manera que una vez realizada la investigación de mercado, se podrá deducir que el servicio de limpieza en gran medida contribuye al problema de limpieza en hogares y oficinas.
- Deductivo: Es decir de lo general a lo particular. Este método se aplicará en el estudio de mercado, de tal manera que se realiza un discernimiento para localizar el mercado meta de hogares y oficinas.
- Analítico: De tal manera que si se quiere ver la relación de los servicios de limpieza en el mercado, es necesario realizar una descomposición de ambas y estudiarlas por separado, para luego finalmente unir todo y dar una conclusión satisfactoria.
- Sintético: Es decir, se busca toda clase de información, y se empiezan a unir la piezas para luego llegar al objeto de estudio.

3.3.1.1 Métodos Empíricos

Recolección de Información

Hay muchas maneras de recolectar información en una investigación. El método depende de la pregunta de investigación que se formule. Los métodos de recolección de información que se utilizarán en esta investigación son: encuestas y entrevistas.

3.3.2 Técnicas

3.3.2.1 Encuestas

La encuesta es una técnica que se utilizará para recolectar o recopilar información útil y necesaria en base al tema de investigación para su desarrollo. De tal forma que se pueda palpar los requerimientos del mercado meta en base a la propuesta, además de conocer la opinión y la aceptación del servicio de limpieza profesional dentro del mismo.

3.3.3 Instrumentos

3.3.3.1 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento muy efectivo ya que tiene contacto directo con los encuestados por lo que son una fuente muy confiable. Es por ello que debe ser sencillo y a la vez eficiente y efectivo, de modo que al aplicarlo las personas puedan contestarlo de forma rápida, sin quitarles mucho tiempo y que la información que se obtenga sea suficiente y apta para desarrollar correctamente el resto de la investigación.

El cuestionario estará basado en los objetivos que se plantearon en este proyecto en correlación con las variables y se aplicarán tanto a hogares como a oficinas y estará compuesto por diez preguntas cada uno (Anexo N°1,2)

3.3.3.2 Entrevista

A diferencia de las encuestas, una entrevista puede ser aplicada de forma:

Directa: Ir hacia la persona y hacerle las preguntas de forma verbal, y anotar o grabar la información que el entrevistado conceda.

Indirectamente: Es decir, la entrevista puede ser realizada por; vía telefónica, chat o video llamada.

Este instrumento de investigación será aplicado a los representantes de las empresas de servicios de limpieza, es decir a la competencia.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El Estudio de Factibilidad se lo realizará en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, en donde la población como lo indica el tema de este proyecto, serán los hogares y oficinas.

3.4.1 Población Hogares

Es necesario aclarar y tomar en cuenta que este tipo de proyecto va dirigido hacia una parte de la población total, la cual reúnen ciertas características que ayudan al estudio ser factible. Es decir que, si en la ciudad del Puyo existen 30 mil personas, no se van a tomar el 100% como población, sino más bien se realizará un discernimiento para poder hallar la población para este segmento.

El grafico N° 9, es una referencia del proceso que se utilizará para discernir la Población de Hogares.

Gráfico 9: Población Hogares

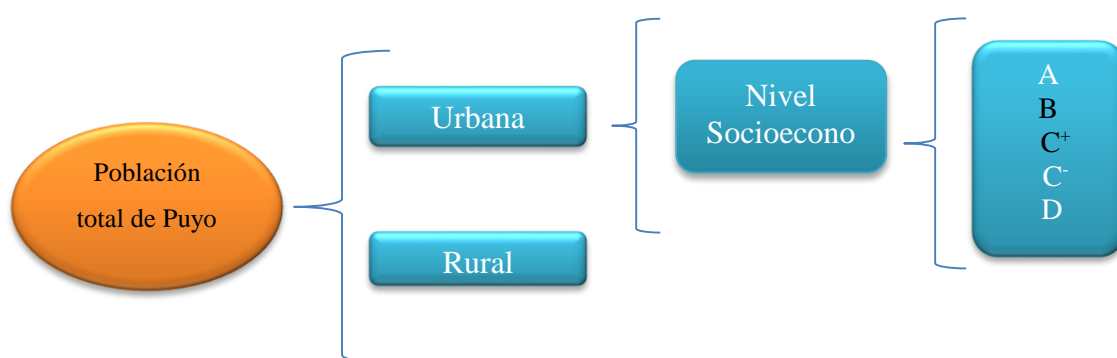


Tabla 5: Población ciudad de Puyo (Habitantes)

Año	Hombres	Mujeres	Total
1990	7.762	7.801	15.563
2001	12.983	12.982	25.965
2010	17.979	18.680	36.659
2016	21.272	21.188	42.460

Fuente: INEC 2010, Población y tasas de crecimiento inter censal de 2010-2001-1990 por sexo, según parroquias, GALO LÓPEZ LINDAO; G.A.D del cantón Pastaza, Predios Urbanos de Pastaza/Puyo, Ángel Borja Patiño, Técnico AA.CC.

Realizado por: Autora

Análisis: La población de la ciudad de Puyo al año 2016 es de 42.460 habitantes, con 21.272 hombres y 21.188 mujeres, mismos que son posibles acreedores del servicio.

Tabla 6: Zona urbana y Rural de la ciudad de Puyo (Habitantes)

Año	ZONA	Total	42.460
2016	Urbana	35.885	
	Rural	6.575	

Fuente: INEC 2010; G.A.D del cantón Pastaza, Predios Urbanos de Pastaza/Puyo, Ángel Borja Patiño, Técnico AA.CC.

Realizado por: Autora

Análisis: Una vez identificado la población total de Puyo al año 2016, se ha decidido agruparla por zonas: Urbana y Rural, ya que solo se tomará en cuenta, la que pertenece a la zona Urbana, constituida por 35.885 habitantes, las cuales son consideradas como posibles acreedores del servicio.

Tabla 7: Numero de Viviendas

Habitantes	ZONA	Total
42.460	Urbana	9.493
	Rural	1.739
		11.233

Fuente: INEC 2010; G.A.D cantón Pastaza, Predios Urbanos de Pastaza/Puyo, Ángel Borja Patiño, Técnico AA.CC.
Realizado por: Autora

Análisis: El estudio de nivel socioeconómico nacional, realizado por el INEC fue ejecutado en 9.744 viviendas del área urbana de Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato. Por lo tanto es necesario convertir la medición de habitantes a hogares. Para hallar el número de viviendas se dividió del total de población de la zona Urbana (7.177) y de la zona Rural (1.315) para 3,78 ya que aproximadamente este es el número de integrantes de cada vivienda (establecido por el INEC 2010) y luego su respectiva suma, teniendo como resultado que la ciudad de Puyo cuenta con 11.233 viviendas. De este segmento nos servirá el número de viviendas de la Zona Urbana.

Tabla 8: Nivel Socioeconómico en la ciudad de Puyo (Viviendas)

	Nivel	Porcentaje	Total
9.493	A	1,90%	180
	B	11,10%	1.054
	C+	22,80%	2.164
	C-	49,30%	4.680
	D	14,90%	1.415
			9.493

Fuente: INEC 2010, Tabla N°8
Realizado por: Autora

Análisis: Al establecer el número de viviendas que pertenece a la zona Urbana (9.493 ha.), se realiza una nueva filtración, en donde se selecciona los hogares de nivel socioeconómico B (11,10%) y C+ (22,80%), ya que por sus características establecidas por el INEC (Tipo de vivienda, educación, características económicas, bienes, hábitos de consumo), son considerados idóneos para contratar el servicio de limpieza.

Tabla 9: Población Meta (Viviendas)

Nivel	Población	Total
B	11,10%	1.054
C+	22,80%	2.164
		3.218

Fuente: Cuadro N°9; INEC 2010

Realizado por: Autora

Análisis: Una vez identificado el número de viviendas exclusivamente del nivel socioeconómico B (797) y C+ (1.636), se obtiene que los 3.218 viviendas son como resultado en términos de estudio, la "población meta" para esta investigación.

Tabla 10: Población de Investigación (Viviendas)

	Barrio	Zona Urbana		%	Nivel socioeconómico B y C+ (Viviendas)	Número de encuestas por aplicar
		Personas	Viviendas		33,90%	
Año 2016	Amazonas	1.595	422	4%	143	15
	Central 12 de mayo	905	239	3%	81	9
	Cumandá	1.090	288	3%	98	10
	El chofer	4.070	1.077	11%	365	39
	El Dorado	3.145	832	9%	282	30
	Intipungo	1.660	439	5%	149	16
	La Merced	4.735	1.253	13%	425	45
	La Unión	870	230	2%	78	8
	Las Palmas	1.795	475	5%	161	17
	Libertad	1.915	507	5%	172	18
	Mariscal	1.620	429	5%	145	15
	México	3.735	988	10%	335	36
	Miraflores	1.020	270	3%	91	10
	Nuevos Horizontes	2.175	575	6%	195	21
	Obrero	2.805	742	8%	252	27
	Pambay	495	131	1%	44	5
	Santo Domingo	1.740	460	5%	156	17
	Vicentino	515	136	1%	46	5
	SUMA	35.885	9.493	100%	3.218	343

Fuente: Tabla N°10; G.A.D del cantón Pastaza, Predios Urbanos de Pastaza/Puyo, Ángel Borja Patiño, Técnico AA.CC.

Realizado por: Autora

Análisis: Se presenta un cuadro general de la filtración por viviendas, en donde se aplica el cálculo de la fórmula de **f** (en este caso es 0,10666818 en el cálculo de la muestra), este se multiplica por cada valor de cada celda de la columna del Nivel socioeconómico que es el último discernimiento, obteniendo como resultado el número de encuestas por aplicar en cada barrio.

3.4.2 Muestra Hogares

Para poder encontrar la muestra de la población de hogares, se utilizará la fórmula de la muestra finita.

Fórmula 1 Muestra Hogares

$$n = \frac{Z^2 (P)(Q)(N)}{e^2 (N-1) + Z^2 (P)(Q)}$$

En donde,

n= Muestra

N= Población (3.218)

e²= Margen de error (0,05)

Z= Nivel de Confianza (1,96) 95%

P= Probabilidad de Ocurrencia (0,5)

Q= Probabilidad de no Ocurrencia 1-P =(1-0,5)=0,5

$$n = \frac{Z^2 (P)(Q)(N)}{e^2 (N-1) + Z^2 (P)(Q)}$$

$$f = \frac{n}{N}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(2433)}{(0,05)^2 (3.218-1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$f = \frac{343}{3.218}$$

$$n = \frac{3.090,57}{8,04 + 0,96}$$

$$f = 0,10666818$$

$$n = \frac{3.090,57}{9,0029}$$

n= 343,29

n= 343 viviendas

3.4.3 Población Oficinas

Del total de empresas registradas en el Cantón Pastaza, se pretende encontrar un mercado aún insatisfecho o no cubierto y a la vez este sea rentable para la empresa, por lo que se realizó una investigación de las empresas de servicios de limpieza que existen en la ciudad de Puyo (tabla N°41,42) y sus respectivas características, dando como resultado que las asesorías privadas son un mercado aún no cubierto por esta competencia.

Tabla 11: Numero de Empresas de la ciudad de Puyo

Actividad	Cantidad
Artesano Calificado	172
Financieras, banca, procesadora de alimentos	30
Industrial	9
Ganadería, agricultura	2
Comercial	3.405
Servicios	2.020
Total	5.640

Fuente: G.A.D del cantón Pastaza, Predios Urbanos de Pastaza/Puyo, Ángel Borja Patiño, Técnico AA.CC.

Realizado por: Autora

Análisis: La ciudad de Puyo cuenta con un número de 5.640 empresas establecidas y registradas. Por lo tanto, de todas ellas se eligió optar por las asesorías que a su vez se dividen en:

Gráfico 10: Población Hogares

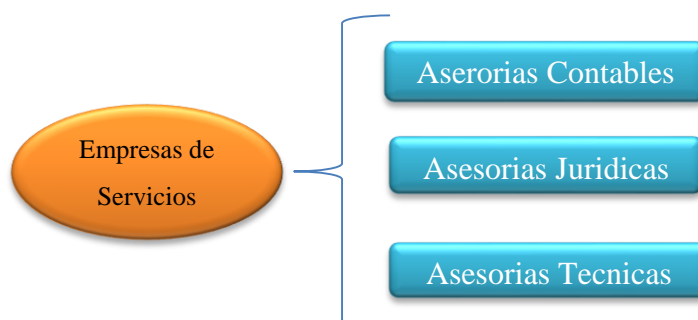


Tabla 12: Población de Investigación (Oficinas)

N° de Empresas	Categoría	Total
2.518	Asesorías Contables	11
	Asesorías Jurídicas	26
	Asesorías Técnicas	24
		61

Fuente: INEC 2010; G.A.D cantón Pastaza, Patentes Pastaza/Puyo.

Realizado por: Autora

Análisis: Al identificar el número de empresas de servicios, tenemos como resultado que la ciudad de Puyo cuenta con 61 asesorías, entre ellas contables, jurídicas y técnicas.

n= **61 asesorías**

3.4.4 Muestra Oficinas

Para el cálculo, las 61 asesorías serán tomadas como la muestra de Oficinas, ya que la cantidad de la población es pequeña.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Hogares

Las encuestas fueron aplicadas en cada una de las viviendas, en los diferentes barrios de la ciudad del Puyo y se realizó el análisis e interpretación de los datos. Esta información, se la organizó en Tablas con el grafico correspondiente y el análisis del mismo. Esto en modo más visual para mayor comprensión y fácil manejo de la información, ya que de estos datos obtenidos depende el resto de la investigación, esenciales para comprobar si es factible este estudio.

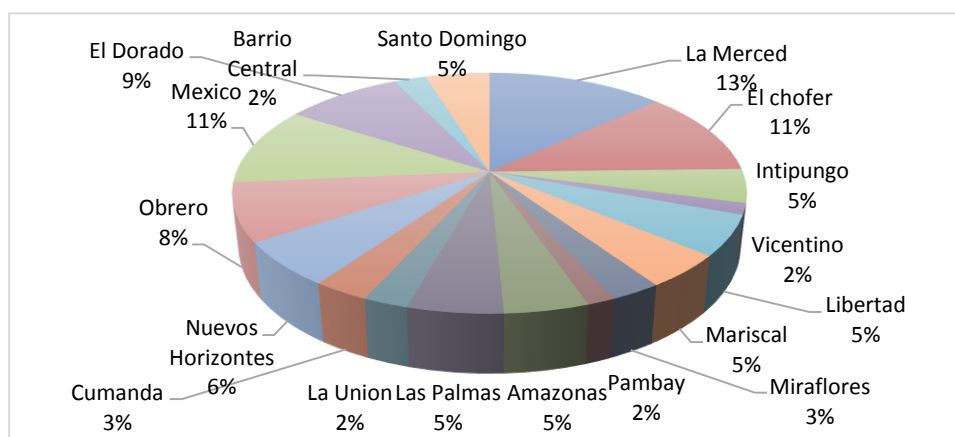
2. Ubicación (Barrio)

Tabla 13: Ubicación/Barrio

	Barrio	Cantidad	Porcentaje
1	La Merced	45	13%
2	El chofer	39	11%
3	Intipungo	15	5%
4	Vicentino	5	2%
5	Libertad	19	5%
6	Mariscal	15	5%
7	Miraflores	9	3%
8	Pambay	5	2%
9	Amazonas	15	5%
10	Las Palmas	18	5%
11	La Unión	8	2%
12	Cumandá	10	3%
13	Nuevos Horizontes	21	6%
14	Obrero	27	8%
15	México	36	11%
16	El Dorado	30	9%
17	Barrio Central	8	2%
18	Santo Domingo	16	5%
TOTAL		343	100%

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 11: Ubicación



Fuente: Tabla N° 14
Realizado por: Autora

Análisis: Del 100 % de encuestas aplicadas, la mayor concentración se presentó en el barrio la merced con el 13%, seguido del barrio el chofer y barrio México con el 11% cada uno y el barrio el Dorado con el 9%.

2.- ¿Cuenta con personal de limpieza en su hogar? (De ser no, sáltese a la pregunta número 4)

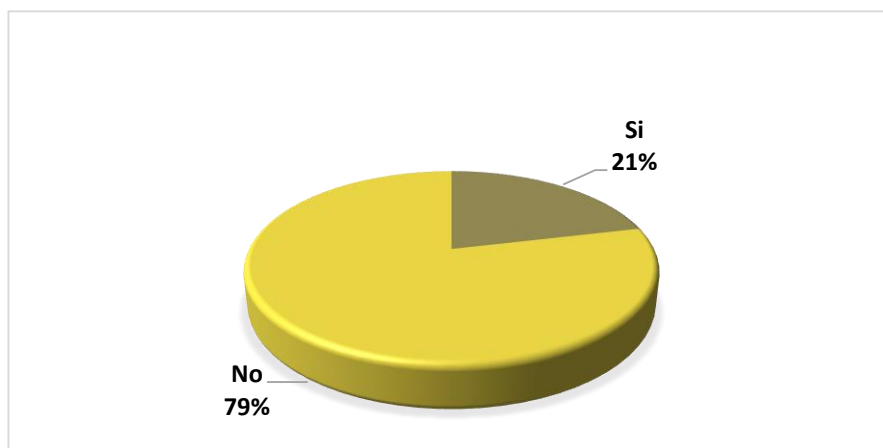
Tabla 14: Personal de Limpieza

	#Respuestas	Porcentaje
Si	73	21%
No	270	79%
Total	343	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

Gráfico 12: Personal de Limpieza



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados el 21% de hogares tiene o cuenta con el servicio de limpieza, mientras que el 79 % no cuenta con este servicio.

3.- ¿Este servicio de limpieza actual cumple con sus expectativas?

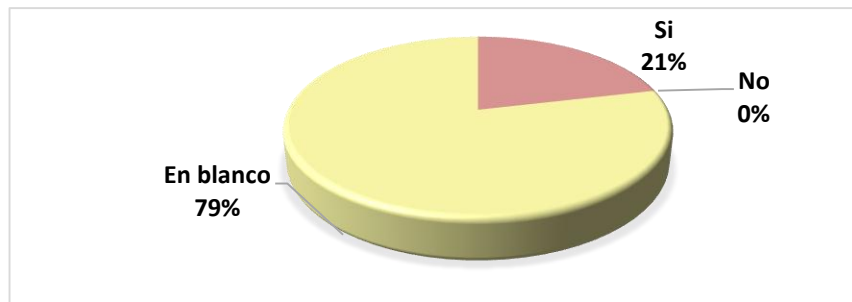
Tabla 15: Expectativas del servicio actual

	#Respuestas	Porcentaje
Si	73	21%
No	0	0%
En blanco	270	79%
Total	343	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 13: Expectativas del servicio actual



Fuente: Tabla N°16

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados que respondieron que si cuentan con personal de limpieza, es decir del 21%, en su totalidad sus integrantes están satisfechos con el servicio actual o cumple con sus expectativas. El 79% restante corresponde a los que no cuentan con personal de limpieza en sus hogares.

4.- ¿Conoce usted, el beneficio de la limpieza a base de vapor y productos no tóxicos?

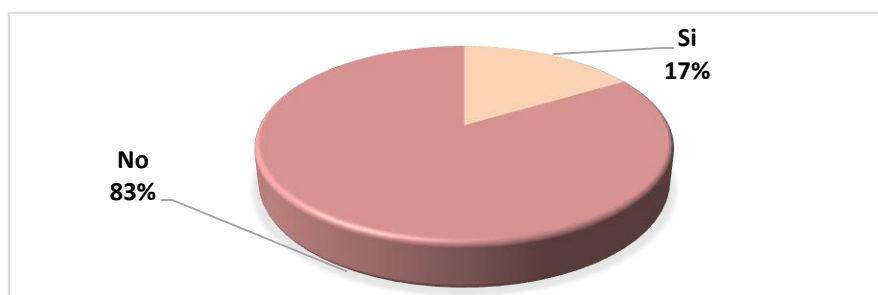
Tabla 16: Conocimiento de Limpieza Organica

	#Respuestas	Porcentaje
Si	57	17%
No	286	83%
Total	343	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 14: Conocimiento de Limpieza Organica



Fuente: Tabla N°17

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados solo el 17%, conoce o tiene idea de los servicios de limpieza que utiliza productos orgánicos y tecnología amigable con el ambiente, mientras que el 83%, desconoce o no tiene información clara sobre estos servicios.

5.- ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de limpieza que una empresa establecida le brinde, y que utiliza productos orgánicos y tecnología amigable con el ambiente para la limpieza de su hogar?

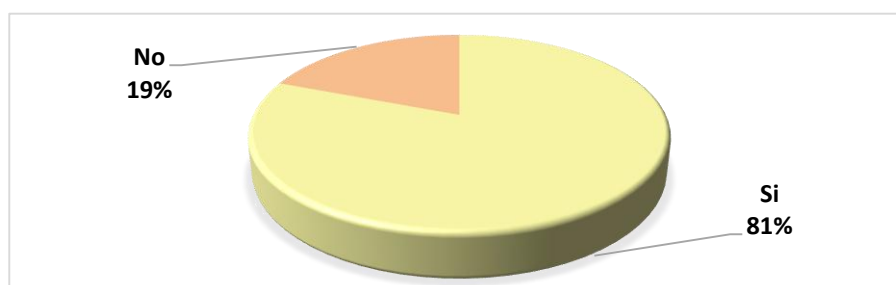
Tabla 17: Acogida del nuevo modelo de limpieza

	#Respuestas	Porcentaje
Si	277	81%
No	66	19%
Total	343	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 15: Acogida del nuevo modelo de limpieza



Fuente: Tabla N°18

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados, el 81% de hogares estarían dispuestos a contratar los servicios profesionales de limpieza orgánica, mientras que el 19% restante, no desea el servicio en sus hogares, ya que por sus comentarios no es necesario.

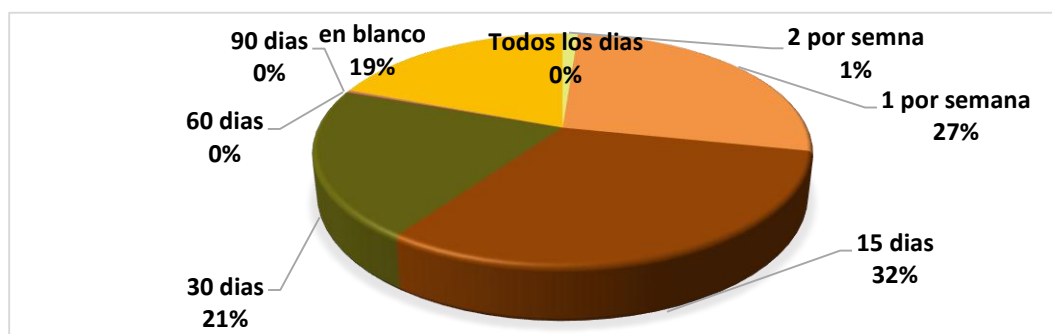
6.- ¿Con que frecuencia contrataría estos servicios de limpieza?

Tabla 18: Frecuencia de Contratación de Servicios de Limpieza

	#Respuestas	Porcentaje
Todos los días	0	0%
2 por semana	4	1%
1 por semana	93	27%
15 días	108	32%
30 días	71	21%
60 días	0	0%
90 días	1	0%
en blanco	66	19%
Total	343	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autora

Gráfico 16: Frecuencia de Contratación de Servicios de Limpieza



Fuente: Tabla N° 19
Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados, el 32% de hogares, contratarían este servicio cada quince días, seguido por el 27%, que preferirían contratar los servicios de limpieza una vez por semana, el 21% cada treinta días, el 1% dos veces por semana y solo un hogar lo prefiere cada 60 días. El 19% restante, respondió en blanco ya que son aquellos que no desean el servicio en sus hogares.

7.- ¿En qué horario le gustaría que se realicen las tareas de limpieza?

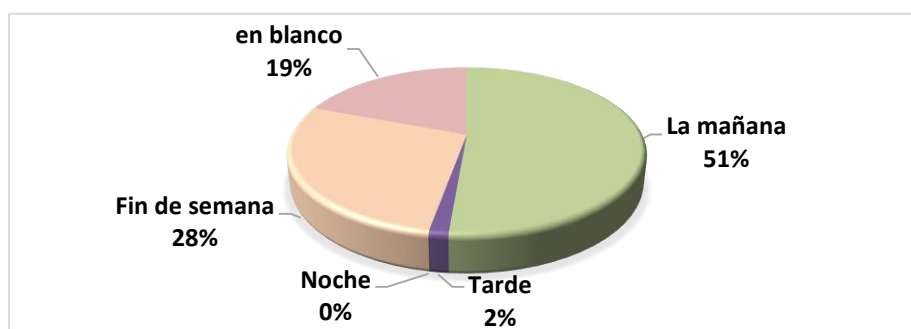
Tabla 19: Horario del Servicio de Limpieza

	#Respuestas	Porcentaje
La mañana	176	51%
Tarde	5	2%
Noche	0	0%
Fin de semana	96	28%
en blanco	66	19%
Total	343	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 17: Horario del Servicio de Limpieza



Fuente: Tabla N°20

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados el 51% prefiere que los servicios de limpieza sean realizados en la mañana, seguido del 28% los fines de semana y el 2% en la tarde. El 64% restante respondió en blanco ya que son aquellos que no desean el servicio en sus hogares.

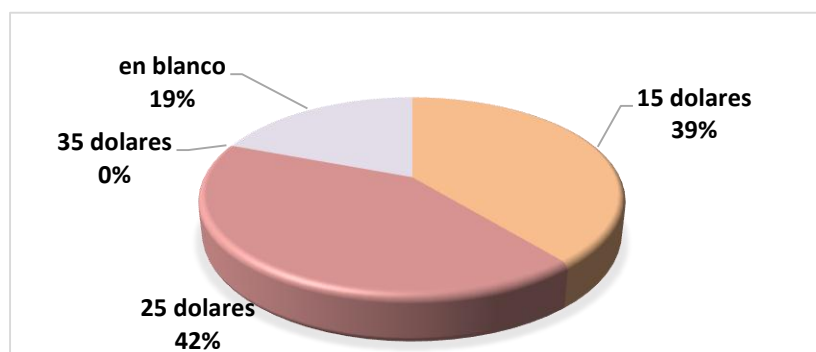
8.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio completo de limpieza de su casa?

Tabla 20: Pago por el Servicio de Limpieza

	#Respuestas	Porcentaje
15 dólares	134	39%
25 dólares	143	42%
35 dólares	0	0%
en blanco	66	19%
Total	343	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Autora

Gráfico 18: Pago por el Servicio de Limpieza



Fuente: Tabla N°21
Elaborado por: Autora

Análisis: Según la información obtenida de los cuestionarios, del total de encuestados el 42%, pagaría por este servicio de limpieza veinte y cinco dólares por día ya que reconocen el valor del servicio, el 39% estaría dispuesta a pagar quince dólares ya que según los encuestados es el valor de una jornada diaria de trabajo. Muchos dijeron que 35 dólares es un valor elevado para este tipo de servicio. El 64% restante respondió en blanco ya que son aquellos que no desean el servicio en sus hogares.

9.- Si no desea la limpieza total de su vivienda, marque las actividades que estaría más interesado que se realicen en su vivienda. Así como la consideración de su precio. Marque con una X.

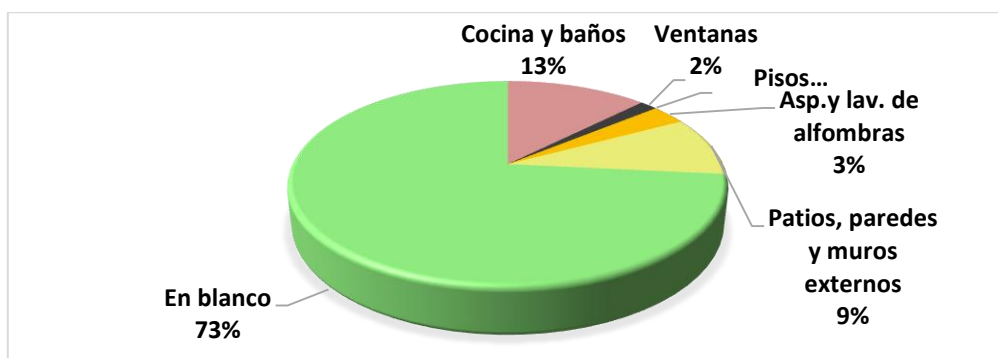
Tabla 21: Otros Servicios

	#Respuestas	Porcentaje
Cocina y baños	8	13%
Ventanas	1	2%
Pisos	0	0%
Aspirado y lavado de alfombras	2	3%
Patios, paredes y muros externos	6	9%
En blanco	48	73%
Total	66	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 19: Otros Servicios



Fuente: Tabla N°22

Elaborado por: Autora

Análisis: Esta pregunta va dirigida a los que respondieron que no contratarían el servicio de limpieza, pero se cree que al ser nuevo en el mercado puede generar confusión sobre el costo o la eficiencia del servicio. Es por eso que se otorgó una alternativa en donde, se podía elegir solo una actividad dentro de su casa, con el fin de que se pueda observar y tomar conclusiones y con un poco de ayuda cambiar las expectativas sobre este servicio. Según la información obtenida de los cuestionarios, del total de encuestados que no desean este tipo de servicio de limpieza, se pudo observar que el 27 % de ellos optaron por esta opción en sus diferentes categorías, siendo la limpieza de cocina y baños la más aceptada o requerida con un 13%. Tenemos también un 73% de encuestados, que son aquellos que definitivamente, por ningún motivo o alternativa desean el servicio.

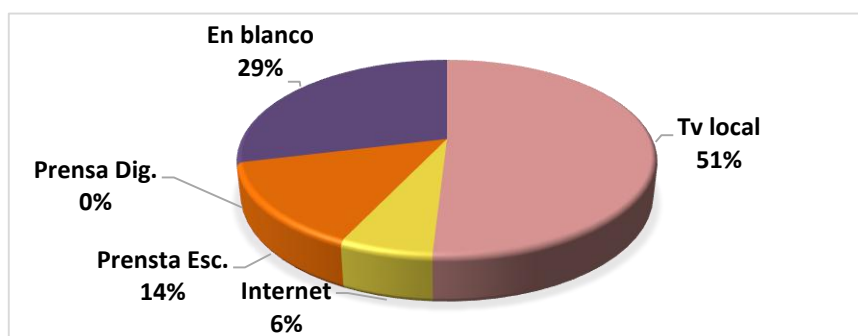
10.- ¿Por qué medio de comunicación, le es más factible informarse de estos servicios de limpieza profesional?

Tabla 22: Medios de Comunicación

	Cantidad	Porcentaje
Radio	175	51%
Tv local	85	25%
Internet	10	3%
Prensa Escrita	24	7%
Prensa Digital	0	0%
En blanco	48	14%
Total	343	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autora

Gráfico 20: Medios de Comunicación



Fuente: Tabla N° 23
Elaborado por: Autora

Análisis: Del 100% de encuestados, el 51 % le es más factible informarse de productos y servicios por la radio, seguido de un 25 % por la Tv local, un 7 % por prensa escrita, un 3 % vía internet y en blanco un 14 % representados por los que definitivamente no desean el servicio en sus hogares.

3.5.3 Oficinas

A igual que en los resultados de Hogares, para este segmento Oficinas, los cuestionarios fueron aplicados a una persona por cada empresa, es decir el dueño de la misma o el representante legal. De los cuales los resultados fueron los siguientes:

Asesorías en la ciudad de Puyo

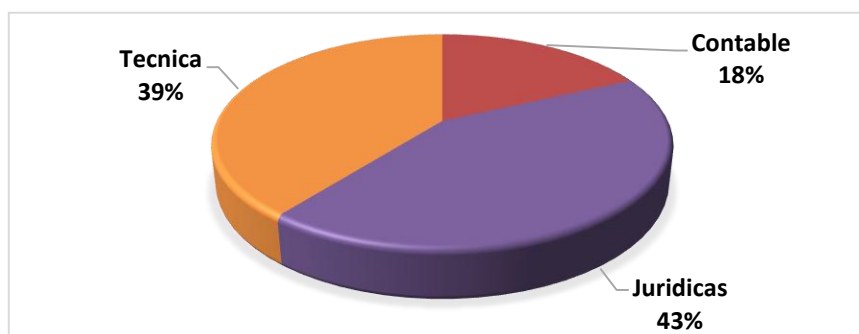
Tabla 23: Asesorías en la ciudad de Puyo

	Respuesta	Porcentaje
Contable	11	18%
Jurídicas	26	43%
Técnica	24	39%
Total	61	100%

Fuente: INEC 2010; G.A.D cantón Pastaza, Patentes, Pastaza/Puyo.

Elaborado por: Autora

Gráfico 21: Asesorías en la ciudad de Puyo



Fuente: Tabla N°24

Elaborado por: Autora

Análisis: Las encuestas fueron aplicadas a 61 oficinas y del 100%, el 43 % pertenecen a las asesorías jurídicas, el 39 % a las asesorías técnicas y el 18 % a las asesorías contables.

2. Cuenta esta empresa con personal de limpieza profesional y capacitado? (De ser no, sáltese a la pregunta número 4). Marque con una X.

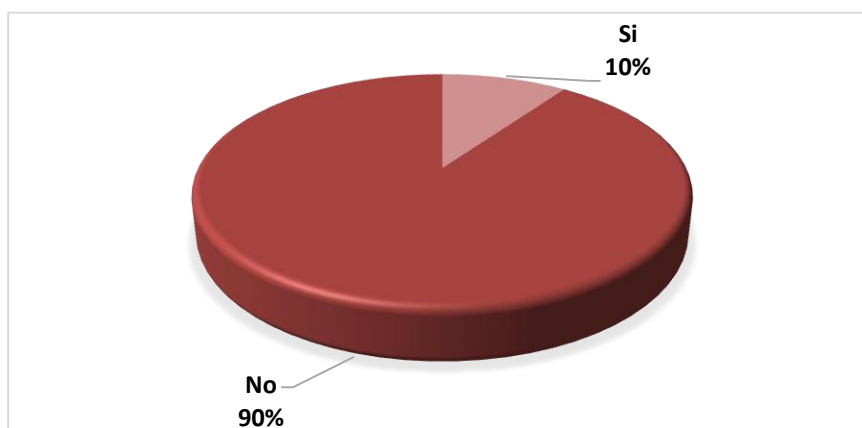
Tabla 24: Personal de limpieza

	Respuestas	Porcentaje
Si	6	10%
No	55	90%
Total	61	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 22: Personal de Limpieza



Fuente: Tabla N° 25

Elaborado por: Autora

Análisis: Del 100% de encuestados, el 90 % de las Asesorías en la ciudad de Puyo no cuenta con personal de limpieza, mientras que el 10 % de ellas si lo tienen. Esto según los encuestados es debido a que, lo realizan ellos mismos ya que sus empresas son oficinas y el espacio no es muy grande.

4. ¿El servicio de limpieza actual, cumple con lo planificado y expectativas de la empresa? Marque con una X.

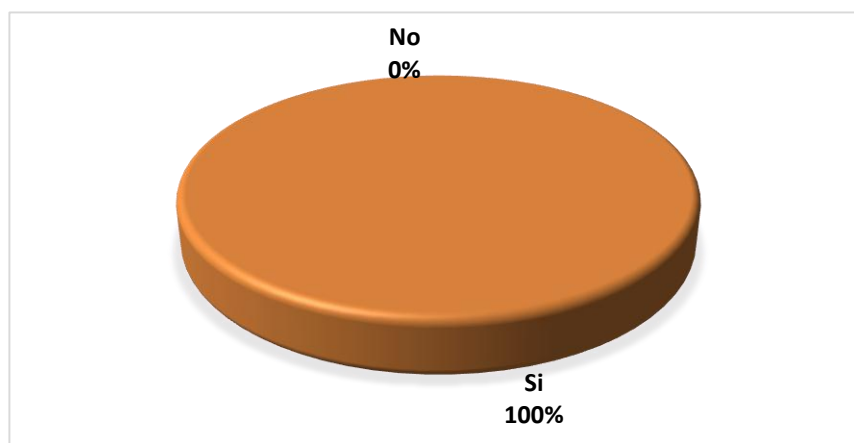
Tabla 25: Expectativas del Servicio Actual

	Respuestas	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 23: Expectativas del Servicio Actual



Fuente: Tabla N° 25

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados el 100 %, está conforme con los servicios de limpieza actual.

5 ¿Conoce, el beneficio de la limpieza a base de vapor y productos no tóxicos?
 Marque con una X.

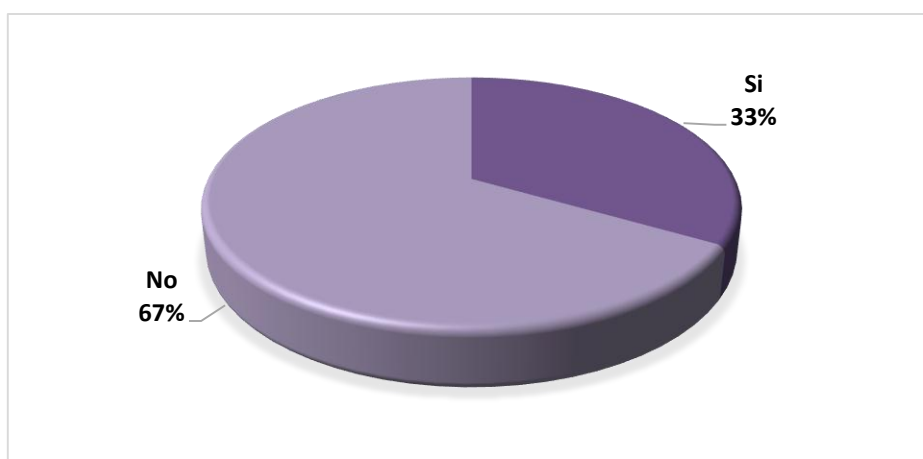
Tabla 26: Beneficio del Servicio de Limpieza

	Respuestas	Porcentaje
Si	21	33%
No	42	67%
Total	63	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 24: Beneficios del Servicio de Limpieza



Fuente: Tabla N° 26

Elaborado por: Autora

Análisis: Del 100% de encuestados, el 67% desconoce de los servicios de limpieza a base de productos orgánicos y tecnología amigable con el ambiente, mientras que el 33% restante tienen idea o han escuchado sobre este tipo de servicios.

7 ¿Estaría dispuesta esta institución/empresa a contratar los servicios de limpieza profesional, que utiliza productos no dañinos para la salud y tecnología amigable con el ambiente (vapor)? Marque con una X.

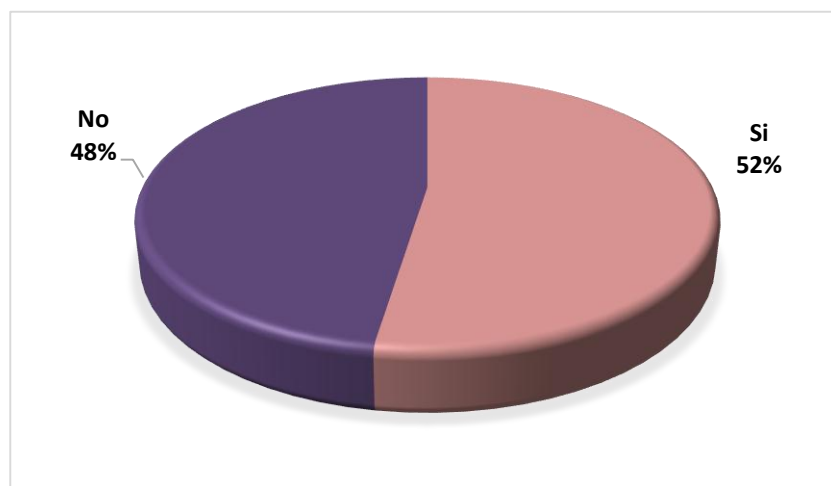
Tabla 27: Contratación de Servicios de Limpieza

	Respuestas	Porcentaje
Si	32	52%
No	29	48%
Total	61	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 25: Contratación del Servicio



Fuente: Tabla N° 27

Elaborado por: Autora

Análisis: Del 100% de encuestados, el 52% estarían dispuestos a contratar los servicios de limpieza a base de productos orgánicos y tecnología amigable de limpieza, mientras que un 48% no desean el servicio.

9 ¿Con qué frecuencia se contratarían estos servicios de limpieza profesional?
Marque con una X.

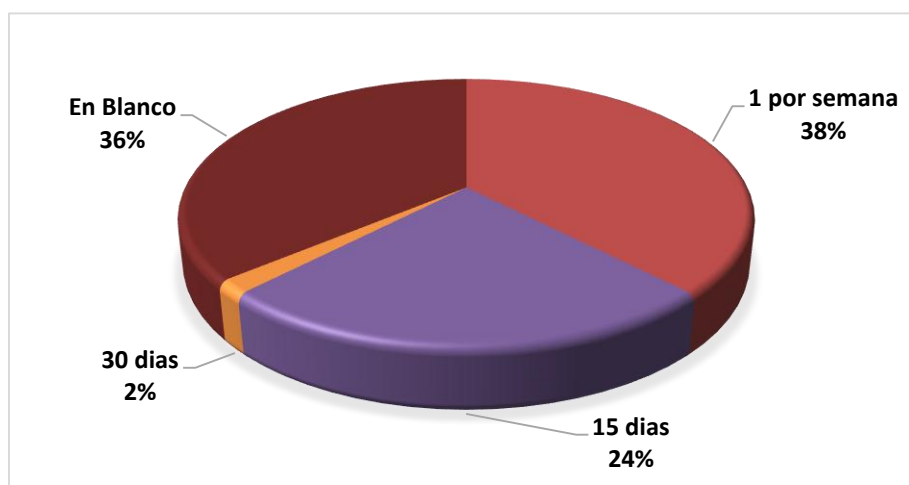
Tabla 28:Frecuencia de Contratacion

	Respuesta	Porcentaje
Todos los días	0	0%
2 x semana	1	2%
1 x semana	18	30%
15 días	12	20%
30 días	1	2%
Otra	0	0%
En blanco	29	48%
Total	61	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 26: Frecuencia de contratación



Fuente: Tabla N° 28

Elaborado por: Autora

Análisis: Del 52% de encuestados que si estarían dispuestos a contratar los servicios de limpieza, el 30% prefiere que el servicio se realice una vez por semana, el 20% cada quince días, el 2% cada treinta días y el otro 2% dos veces por semana. El 48% restante representa aquellos que no estarían dispuestos a contratar el servicio de limpieza en sus oficinas, dando un total del 100%

10 ¿Cuánto estaría dispuesta esta empresa a pagar por el servicio? Marque con una X.

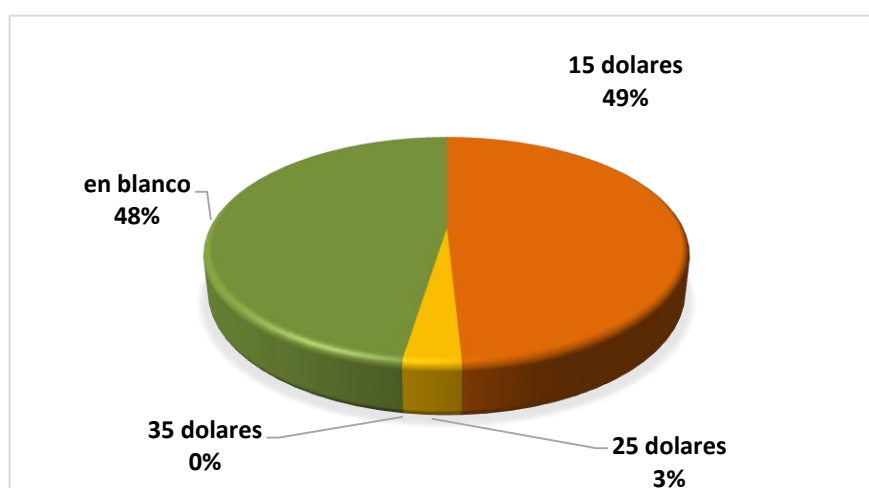
Tabla 29: Pago por el Servicio de Limpieza

	#Respuestas	Porcentaje
15 dólares	30	49%
25 dólares	2	3%
35 dólares	0	0%
en blanco	29	48%
Total	61	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 27: Pago por el Servicio de Limpieza



Fuente: Tabla N° 29

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados que estarían dispuestos a contratar el servicio de limpieza, el 49% estarían dispuestos a pagar 15 dólares, el 3% 25 dólares y el 0% 35 dólares. El 48% restante representa aquellos que no requieren contratar el servicio de limpieza en sus oficinas.

12 ¿En qué horario se realizarían las tareas de limpieza profesional? Marque con una X.

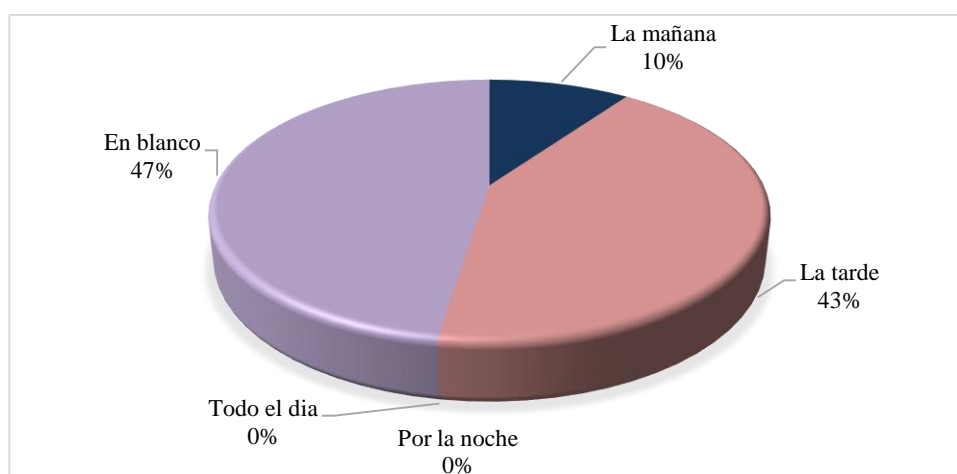
Tabla 30: Horario del Servicio de Limpieza

	Respuesta	Porcentaje
La mañana	6	10%
La tarde	26	43%
Por la noche	0	0%
Todo el día	0	0%
En blanco	29	48%
Total	61	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Gráfico 28: Horario del Servicio de Limpieza



Fuente: Tabla N° 30

Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados que estarían dispuestos a contratar el servicio de limpieza, el 43% prefiere que se realice la limpieza de sus oficinas por la tarde, cuando ya está culminando la jornada laboral y el 10% prefiere en la mañana, antes de que empiece el día de trabajo. El 48% restante, representa aquellos que no estarían dispuestos a contratar el servicio de limpieza en sus oficinas.

3.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En esta investigación, se utilizó métodos técnicas e instrumentos, así como también una fuente bibliográfica, que sirvieron como herramientas esenciales para la recopilación de la información. Es decir en este punto, se confronta la idea a defender que se planteó en el tema de esta investigación y se comprueba si el problema de limpieza de hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, se soluciona en gran medida con la existencia de la empresa de servicios.

Una vez aplicado los instrumentos de investigación, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente de la información, para el análisis de la mismas de una forma ordenada, mediante la tabulación de las encuestas aplicadas a los hogares del nivel socio económico C y B⁺ de la zona urbana, y a las oficinas: Asesorías Contables, Asesorías Jurídicas, Asesorías Técnicas, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Por lo tanto se establecieron porcentajes estadísticos, los cuales ayudan apreciar de una mejor manera los resultados obtenidos, los mismos que reflejan la realidad de la demanda sobre los servicios de limpieza de estas dos partes, de esta ciudad, lo cual permitirá tomar decisiones para satisfacer las necesidades de estos grupos familiares y empresariales de forma estratégica.

Las respuestas más relevantes de este estudio, tiene que ver primeramente que la mayoría del segmento hogares no cuentan con personal de limpieza ya que solo el 21% lo tiene, esto debido a la situación económica que está viviendo el país, pese a que en la mayoría de familias, ambos miembros de la casa trabajan prefieren el presupuesto invertirlo con la familia. Por una parte esta respuesta es poco favorable ya que se limitan las probabilidades de iniciar una empresa de servicios de limpieza. Es por ello que se puso variantes en los cuestionarios para que este servicio sea más flexible. Como resultado se obtuvo que muchos hogares y oficinas desconocían sobre la limpieza con productos orgánicos y maquinaria a base de vapor, lo cual sembró inquietudes sobre este nuevo modelo de limpieza y a la vez provocó, si no es en su mayoría como el caso de las oficinas por lo menos más de la mitad, querer adquirir el servicio. En el caso de los hogares la mayoría prefieren que sea una vez cada 15 días a 25 dólares, y en las oficinas una vez por semana, a 15 dólares por el servicio de limpieza.

3.7 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Una vez analizado los resultados obtenidos, se puede determinar y verificar que el problema de limpieza de hogares de clase C y B⁺ de la zona urbana y de las oficinas: Asesorías Contables, Asesorías Jurídicas, Asesorías Técnicas, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, se soluciona en gran medida con la existencia de la empresa de servicios. Además que la misma contribuye al cambio de la matriz productiva en el país, con un gran aporte al medio ambiente, y la contribución de un pequeño emprendimiento, que participara en el mejoramiento de la economía local.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA HOGARES Y OFICINAS EN LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Como una introducción de lo que vamos a ver en el la propuesta

Por lo tanto la implementación de un nuevo modelo de servicio de limpieza, a base de la utilización de productos orgánicos y tecnología limpia, se logrará que en muchos de los casos, a más de mantener un lugar ordenado y limpio, este tenga un ambiente fresco, libre de olores fuertes a químicos que causan a largo plazo molestias perjudiciales en la salud, un ambiente libre de suciedad, además de que cada vivienda o empresa que contrate este servicio, estaría aportando con el cuidado del medio ambiente, ya que se evitaría evacuar litros y litros de agua contaminada a los ríos.

4.2.1 Estudio de Mercado

El objetivo de este estudio es identificar el mercado potencial del proyecto, mismo que determina la demanda insatisfecha, en este caso de estos dos grupos que son; los hogares de nivel socioeconómico B y C⁺ y las oficinas: Contables, Jurídicas y Técnicas de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, el cual se logrará satisfacer mediante la contratación de un servicio de limpieza profesional.

Por otro lado se estudia a las empresas que tienen igual o similares características, es decir la competencia que se encuentren dentro de la ciudad, así como también la determinación de estrategias que marcan el rumbo del proyecto como el valor del servicio y su comercialización.

4.2.1.1. La Demanda

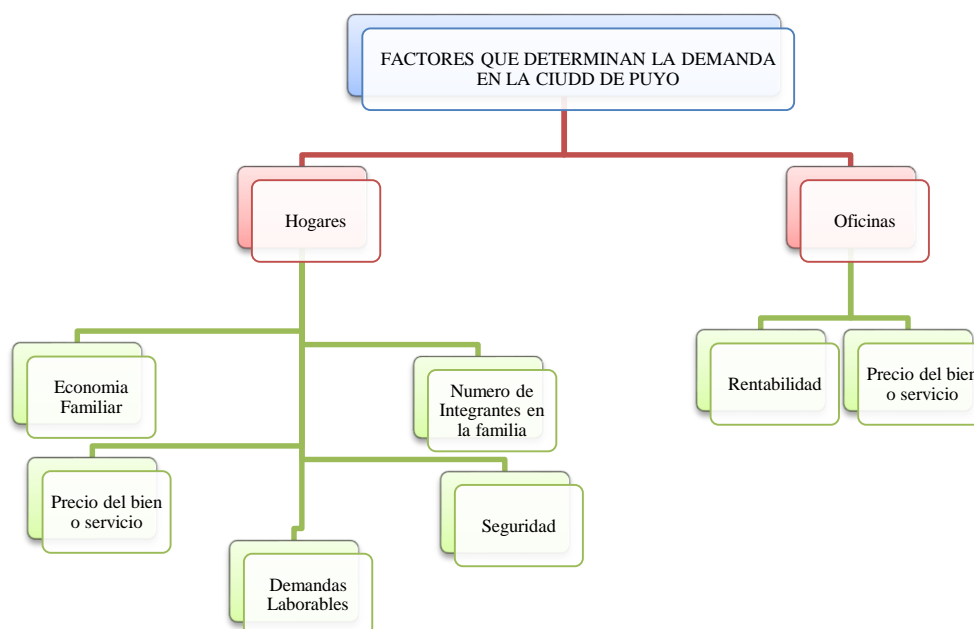
El propósito principal que se persigue con el análisis de la demanda es, determinar cuales son las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado, respecto al servicio de limpieza, así como determinar la posibilidad de participación de este servicio en la satisfacción de dicha demanda.

Para determinar la demanda se utilizara la información de los resultados de la investigación de campo, respectivamente de la pregunta N°5 y N°6 del cuestionario de Hogares y en el caso de oficinas de la pregunta N° 4 y N°5.

4.2.1.2. Factores que determinan la Demanda de los servicios de limpieza en la ciudad de Puyo.

Al realizar la investigación de campo, se pudo hacer un resumen de las diferentes opiniones de los encuestados sobre sus limitaciones a la hora de contratar un servicio de limpieza

Gráfico 29: Factores que determinan la Demanda de los servicios de limpieza en la ciudad de Puyo.



para su hogar, por lo que se obtuvo el siguiente resultado:

Hogares

Economía familiar: Influye directamente en la toma de decisiones a la hora de contratar un servicio. Ya sea que los dos miembros principales de la familia (papá, mamá) sean económicamente activos para poder solventar los gastos.

Precio: Si bien es un servicio que va dirigido a hogares, las empresas que ofrecen servicios de limpieza, tienen un precio estándar elevado.

Miembros de la familia: Al ser una familia muy extensa, hace que los ingresos tengan prioridad en gastos de los mismos, como: educación, educación extra escolar, alimentación, viajes. Etc.

Seguridad: Al momento de contratar un servicio de limpieza, existe la desconfianza y el riesgo que se sustraigan pertenencias de la familia, ya que no se tiene una garantía adecuada.

Demandas Laborales: A más de pagar un sueldo básico, el riesgo de una demanda laboral es algo no agradable para las familias, ya que muchas de las veces desconocen realizar un contrato de trabajo correctamente lo que provoca evitar la contratación de este servicio.

Oficinas/Empresas

Rentabilidad: Las empresas u organizaciones, buscan maximizar sus ganancias, minimizando los costos de producción o servicio.

Precio: De igual manera el precio es fundamental a la hora de contratar un servicio, ya que si este es muy costoso, simplemente no se contrata.

4.2.1.3. Análisis y Proyección de la Demanda

Para la realización de los proyectos, es necesario conocer las personas que requieren satisfacer su necesidad de cierto bien o servicio, las condiciones y el criterio de

distribucion de precios a los usuarios. Para este punto se realiza un analisis para identificar la necesidad de los servicios de limpieza tanto en hogares como en oficinas en la ciudad de Puyo.

4.2.1.4.Demananda Actual y Demanda Proyectada

4.2.1.4.1. Demanda actual Hogares

Como resultado de la investigación de campo realizado en el mes de junio del año 2016, se obtuvo que de los treientos cuarenta y tres hogares de clase C y B⁺ de la zona urbana de ciudad del Puyo, respondiendo a la pregunta N°5 del cuestionario, el 81% estarían dispuestos adquirir el servicio de limpieza profesional. Este porcentaje también respondió a la pregunta N° 6: **¿Con que frecuencia contrataría estos servicios de limpieza?** A lo que contestaron de la siguiente manera: el 32% una vez cada quince dias, el 27% una vez por semana, el 21% cada treinta días, el 1% dos veces por semana y el 19 % restante representan al grupo que no desea contrantar el servicio de limpieza en sus viviendas.

Tabla 31: Coeficiente de consumo

Dos veces por semana	8,52
Una vez por semana	4,35
Cada quince días	2,17
Cada treinta días	1
todos los días	30,42

Fuente: Investigación de Campo, cuestionario hogares, pregunta N° 6
Elaborado por: Autora

Analisis: Esta tabla representa al numero de servicios que se prestaría al mes en relación con lo requerido y servirá de referencia para determinar en la tabla N° 34, el coeficiente de consumo de la demanda.

Tabla 32: Coeficiente de consumo de la Demanda Hogares

Frecuencia	Demanda mensual	Porcentaje	Consumo Mensual	Coeficiente de consumo mensual por Hogar	Coeficiente de consumo anual por Hogar
Todos los días	0	0,00%	0,00	0,00	0,00
2/Semana	4	1,49%	35,10	0,13	1,52
1/Semana	93	33,46%	402,80	1,45	17,45
C/15 días	108	39,03%	234,97	0,85	10,18
C/30 días	71	25,65%	71,07	0,26	3,08
C/60 días	0	0,00%	0,00	0,00	0,00
C/90 días	1	0,37%	0,33	0,00	0,01
Total	277	100%	744	2,69	32,23

Fuente: Investigación de Campo, cuestionario hogares, pregunta N° 6, Tabla N° 31.

Elaborado por: Autora

Tabla 33: Demanda Actual Hogares

Año 2016	Población	Aceptación (81%)	Coeficiente de Consumo (por hogar)	Total Consumo (Demanda)
	3.218	2.607	32,23	84.030

Fuente: Investigación de Campo, tabla 32

Elaborado por: Autora

Analisis: Debido a que no se cuenta con información sobre la demanda de servicios de limpieza profesional en la ciudad de Puyo, se realizó una investigación de campo, para poder obtener esta información para el año 2016, procediendo a continuación con el cálculo del promedio de consumo al año por hogar. Como resultado se obtuvo que cada hogar estaría contratando los servicios de limpieza 32,23 veces al año, aproximadamente 2,69 veces al mes, y esto multiplicado por los 2.607 hogares, se tiene una demanda total de 84.030 servicios de limpieza al año 2016.

4.2.1.4.2. Demanda Proyectada Hogares

Para la proyección de la demanda se realizará con la siguiente fórmula:

Ecuación: 1 Fórmula de proyección

$$Cn = Co(1 + Qi)^n$$

Cn= Cantidad Futura

Co= Cantidad Actual

I = tasa de crecimiento poblacional

N= año de proyección de la demanda

Dónde:

Cn= ¿?

Co= 2.607

I = 3,41 % (Provincia de Pastaza) (INEC, 2010)

N= 2017; 2018; 2019; 2020; 2021

$$Cn=Co(1+i)^n$$

$$Cn=2.607 (1+0,03)^1$$

$$Cn= 2.607 (1,03)^1$$

$$Cn= 2.607 (1,03)$$

$$Cn= 2.685,21$$

Tabla 34: Demanda Proyectada Hogares

AÑO	Población Proyectada	Coefficiente de Consumo anual por Hogar	Demanda Proyectada
2017	2.696	32,23	86.895
2018	2.788		89.858
2019	2.883		92.922
2020	2.981		96.091
2021	3.083		99.368

Fuente: Investigación de campo, Tabla N°33

Elaborado por: Autora

Análisis: Con un total de 2.607 viviendas, se procedió a proyectar la población con el índice de crecimiento poblacional del 3,41% de la provincia de Pastaza, para los siguientes cinco años y a la vez este resultado multiplicado por el coeficiente de consumo de 32,23 servicios al año, da como resultado una demanda proyectada para el año 2017 de 86.895 servicios y para el año 2021 de 99.368 servicios.

4.2.1.4.3. Demanda Actual Oficinas

Como resultado de la encuesta aplicada en el mes de junio del año 2016, se obtuvo que de las 61 oficinas: Asesorías Contables, Asesorías Jurídicas, Asesorías Técnicas, de la ciudad de Puyo, según la pregunta N° 4 del cuestionario Oficinas, el 52% están dispuestos adquirir el servicio de limpieza profesional,. Este porcentaje respondió a la pregunta N°5: **¿Con que frecuencia contrataría estos servicios de limpieza profesional?** A lo que respondieron de la siguiente manera: el 30% una vez por semana, el 20% cada quince días, el 2% dos veces por semana y cada mes respectivamente. El 48% restante representan al grupo que no desea contraratar el servicio de limpieza en sus viviendas.

Tabla 35: Coeficiente de consumo Demanda Oficinas

Frecuencia	Demanda mensual	Porcentaje	Consumo Mensual	Coeficiente de consumo mensual por Oficina	Coeficiente de consumo anual por Oficina
Todos los días	0	0,00%	0,00	0,00	0,00
2/Semana	1	3,13%	8,52	0,27	3,20
1/Semana	18	56,25%	78,21	2,44	29,33
C/15 días	12	37,50%	26,07	0,81	9,78
C/30 días	1	3,13%	1,00	0,03	0,38
Otros	0	0,00%	0,00	0,00	0,00
Total	32	100%	113,81	3,56	42,68

Fuente: Investigación de Campo, pregunta N° 5 del cuestionario oficinas, Tabla N° 34.
Elaborado por: Autora

Tabla 36: Demanda Actual Oficinas

Año	Población	Aceptación (52%)	Promedio de Consumo anual (por oficina)	Total Consumo (Demanda)
2016	61	32	42,68	1.354

Fuente: Investigación de Campo, tabla N° 35
Elaborado por: Autora

Análisis: Como resultado se obtuvo que las oficinas en sus diferentes categorías, estarían contratando los servicios de limpieza 42,68 veces al año, aproximadamente 3,56 veces al mes, y esto multiplicado por las 32 oficinas que requieren del servicio, se tiene una demanda total de 1.354 servicios de limpieza al año 2016.

4.2.1.4.4. Demanda Proyectada Oficinas

Tabla 37: Demanda Proyectada Oficinas

AÑO	Población Proyectada	Coefficiente de Consumo anual por Oficina	Demanda Proyectada
2017	33	42,68	1.400
2018	34		1.448
2019	35		1.497
2020	36		1.548
2021	38		1.601

Fuente: Resultados de Investigación, Cuadro N°36

Elaborado por: Autora

La proyección de la demanda se realizará con la siguiente fórmula:

Cn= Cantidad Futura

Co= Cantidad Actual

I = tasa de crecimiento poblacional

N= año de proyección de la demanda

Dónde:

Cn= ¿?

Co= 33

I = 3,41 % (Provincia de Pastaza) (INEC, 2010)

N= 2016; 2017; 2018; 2019; 2020; 2021

$$Cn = Co(1 + i)^n$$

$$Cn = 32 (1 + 0,03)^1$$

$$Cn = 32 (1,03)^1$$

$$Cn = 32 (1,03)$$

$$Cn = 33$$

Tabla 38: Demanda Proyectada Oficinas

AÑO	Población Proyectada	Coefficiente de Consumo anual por Oficina	Demanda Proyectada
2017	33	42,68	1.400
2018	34		1.448
2019	35		1.497
2020	36		1.548
2021	38		1.601

Fuente: Resultados de Investigación, Cuadro N°37

Elaborado por: Autora

4.2.1.5. La Oferta

El propósito principal del análisis de oferta es, conocer la cantidad de bienes y servicios que se ponen a disposición al público.

El principal objetivo de este estudio es conocer e identificar las empresas que prestan servicios de limpieza en la ciudad de Puyo así como; la variedad, cantidad, precio y distribución de sus servicios.

Se aplicó una entrevista a las empresas más representativas, ubicadas en la ciudad de Puyo, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados:

Empresas de servicios de limpieza en Ecuador

Según una publicación realizada en el año 2012 por (El Comercio, 2012), los servicios de limpieza, han tenido en los últimos años una mayor demanda. Hasta el año 2010, el INEC registraba 267 compañías de este tipo a escala nacional. El Instituto de Estadísticas y Censos (INEC, 2014), presentó para el conocimiento de todo tipo de empresas y población en general el Directorio de Empresas y Establecimientos en donde, registra al año 2014 un total de 2.301 empresas dentro la clasificación “Lavado y limpieza, incluida la limpieza en seco, de productos textiles y de piel”.

De esta sección 47 están registradas en el catón Pastaza. La información que no se pudo obtener fue: Direcciones o numero de telefonos, por lo se tubo que ir directamente a las empresas a las que prestan sus servicios para indagar la busqueda de datos.

Analisis de la Competencia:

Tabla 39: Resultado de Entevista a Empresas de Limpieza

Razón Social	Misión	Ventaja en el Mercado
PLUS MANTENIMIENTO	<p>Nuestra misión es buscar las necesidades que demandan los clientes, una vez identificadas, diseñamos un plan específico para satisfacer sus requerimientos. Todo ello, tomando en cuenta la más altas normas de prevención de riesgos laborales, personal idóneo y una excelente imagen pública.</p> <p>Nuestro compromiso es la total satisfacción del cliente, ya que contamos con un gran equipo humano y tecnológico que nos permite optimizar nuestros recursos y brindarles resultados eficientes a un costo bajo.</p> <p>La confianza y satisfacción de ustedes es la mayor recompensa a nuestro trabajo.</p>	<p>Plus Mantenimientos es una empresa con varios años de experiencia en el mercado, radicada en la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Con un personal altamente capacitado y con experiencia, esta empresa cuenta con varios servicios como son: limpieza plus, jardinería plus, pintura plus, electricidad plus, albañilería plus y limpieza express plus, que es la que se da a hogares, oficinas o industria, es decir es una empresa que brinda un servicio integral tanto al sector público como privado.</p> <p>En la ciudad de puyo prestan sus servicios de limpieza en el Banco Pichincha.</p>
ADVANTAGE CLEANING CIA. LTDA.		<p>Advantaje Cleaning Cia. Ltda., se dedica a la prestación de una combinación de servicios de apoyo en las instalaciones de los clientes, como: limpieza general de interiores, mantenimiento, eliminación de basuras, seguridad y vigilancia, envío de correo, recepción, lavandería y</p>

		<p>servicios conexos.</p> <p>En la ciudad de puyo prestan sus servicios de limpieza en la cooperativa 29 de Octubre.</p>
PROCLEAN	<p>Responder fundamentalmente al compromiso serio y profesional que adquirimos con cada uno de nuestros clientes; la maquinaria y los materiales adecuados para cada trabajo a realizar.</p>	<p>Multi-Aseo, es una empresa muy prestigiosa dentro de la localidad, cuentan con profesionales especialistas, conocedores de su trabajo. Esta empresa cuenta con experiencia dentro del mercado ya que sus clientes están en diferentes categorías como: bancos, oficinas, hogares, supermercados, hospitales, es decir sus servicios van desde empresas hasta particulares.</p>
LIMPIECITO	<p>Ofrecer soluciones integrales en limpieza y mantenimiento, con talento humano comprometido, generando bienestar a nuestros clientes entregándoles un espacio limpio, agradable y proveyéndoles de soluciones adaptadas a sus necesidades y trabajando con responsabilidad ambiental.</p>	<p>Limpiecito es una empresa radicada en la ciudad de Quito con experiencia en el mercado y comprometida en brindar servicios profesionales de limpieza y mantenimiento a nivel institucional comercial y residencial. Además de brindar servicios de limpieza, Limpiecito cuenta con su propia marca de productos de limpieza y los comercializa.</p> <p>Con presencia en las 24 provincias del país y con personal altamente capacitado y comprometido, limpiecito cuenta con una infraestructura que les permite brindar el mejor servicio a más que cuentan con equipos modernos y productos de calidad.</p> <p>En la ciudad de Puyo la empresa de servicios Limpiecito está dentro de Instituciones públicas y bancos.</p>

<p>GMG SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA</p>	<p>Ser una empresa de alto rendimiento que satisface las necesidades de nuestros clientes.</p>	<p>Una de las empresas mas organizadas y que se encuentra dentro de la ciudad de puyo es GMG Servicios Integrales de Limpieza. Esta empresa cuenta con clientes como el Ministerio de Salud Publica, el Distrito Metropolitano de Quito, Fundacion Patronato Municipal San Jose, Superintendencia de Economia Popular y Solidaria, ECU 911, IESS, entre otras instituciones publicas. En la ciudad de puyo se encuentran establecidos en el Hospital General Puyo y el Hospital General IESS Pastaza. Esta empresa a mas de brindar servicios de limpieza tambien elabora productos de limpieza como: desinfectantes, ambiental, jabon de manos, productos de uso domestico entre otros.</p>
--	--	--

Fuente: Investigación de campo, INEC 2010

Realizado por: Autora

Análisis: Del total de empresas registradas al año 2014, se pudo realizar una entrevista telefónica a cinco compañías, donde ofrecen sus servicios en: instituciones, financieras, empresas del estado, hospitales. En la ciudad del Puyo, actualmente no brindan sus servicios en viviendas u oficinas, que es donde este proyecto por el momento se focaliza, sin embargo se las identifica como una competencia muy fuerte por su experiencia ya que llevan muchos años en el mercado.

Tabla 40: Resultado de entrevista a Empresas de limpieza bajo el Sector de la Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Puyo.

Razon Social	Ventaja en el Mercado
Asociacion de Servicios de Limpieza Aroma Canela. (ASOLIMAC)	No brinda información
Asociacion Vida Joven	Vida Joven, esta registrada dentro del sector de la Economía Popular y Solidaria. Esta asociacion ya no se encuentra realizando sus funciones debido a la descoordinacion y falta de compromiso por parte de sus integrantes, tal y como lo menciona el Sr.Alex Peñafiel. La desintegracion de la asociacion fue a inicios del año 2016.
Asociacion de Servicios de Limpieza Puyo Limpio (ASOSEPULI)	No brinda Información
Asociacion de Servicios de Alimentacion y Limpieza Ali Warmi Mujer Linda (ASOWARLIN)	ASOWARLIN, es una asociacion radicada en el ciudad del Puyo que cuenta con 3 años de experiencia en el mercado. Esta asociacion esta registrada con dos tipos de servicios: alimentacion y limpieza, sin embargo solo ejercen el servicio de alimentación. Actualmente cuenta con un numero de 10 socios y solo cinco de ellos participan activamente en las labores y funciones de la organización. Su principal acreedor es el estado, ya que tienen contrataciones en dos Centros infantiles del buen vivir (CIVB) en la ciudad del puyo. La principal razon por la cual no participan

	en limpieza es porque no cuentan con la maquinaria necesaria y el monto para seguros o polizas que se normalmente son requisitos dentro de las contrataciones.
Asociacion de Servicios de Limpieza SUMAK MICUNA	SUMAK MICUNA, al igual que la asociacion ASOWARLIN, es una organización registrada con dos tipos de servicios: alimentacion y limpieza y de igual manera, solo ejercen el servicio de alimentacion. Una de las razones por las cuales la asociacion no ha incurcionado en limpieza es porque según la presidenta de la asociacion la Sra. Magali Cárdenas, no cuenta con fondos suficientes para adquirir la maquinaria necesaria. A mas de esto la Sra. Cárdenas comenta que en el grupo existe mucha descoordinacion y desorganización.
Asociacion de Servicios de Limpieza Solidarios con la Amazonia. (ASELISAMASO)	No brinda información

Fuente: Investigación de campo, Ing. Galo Luzuriaga MIEPS 2016 Pastaza.

Reallizado por: Autora

Análisis: Del total de empresas registradas al año 2014, en la ciudad de puyo dentro de los registros del (MIEPS, 2016), existen inscritas seis asociaciones conformados por pernoas de la región como grupos organizados. Como resultado tenemos que pese a estar suscitas en la categoría de servicio de limpieza, solo una es decir el 15%, presta sus servicios en istituciones del estado y financieras y el 85% restante no ejercen esta actividad o solo se dedican a la actividad secundaria que en su mayoría son los servicios de alimentación. En definitiva en la ciudad de este grupo se empresas, del 100% ninguna presta sus servicios de limpieza en viviendas u oficinas.

4.2.1.6 Oferta Actual Hogares y Oficinas

Al no contar con fuentes historicos y bajo la sustentación de la información obtenida mediante entrevistas de la situación actual de la oferta de servicios de limpieza en hogares y oficinas, este analisis se lo realizará en base a supuestos, es decir, que se pondrá datos no reales, inventados de la oferta tanto para hogres como en oficinas, debido a que en algún momento puede existir esta oferta por alguna de las empresas analizadas anteriormente. Por lo tanto se tiene los siguientes resultados:

Tabla 41: Oferta Actual Hogares y Oficinas

N°	Empresa	Servicios al año	
		Hogares	Oficinas
1	Plus Mantenimiento	1.356	54
2	GMG Servicios Integrales	1.867	91
3	Aselisamaso	353	83
4	Proclean	2.435	43
5	Asosepuli	178	28
6	Asolimac	416	77
7	Limpiecito	1.952	45
		8.557	421

Fuente: Investigación de Campo, análisis de tabla N°39 y N°40
Elaborado por: Autora

Analisis: Al año 2016 se tiene una “oferta” de 8.557 servicios en hogares y 421 servicios en oficinas.

4.2.1.6.1. Oferta Proyectada Hogares

Para la proyección de oferta se tomará como referencia los datos de la tabla N° 43, con una tasa de crecimiento empresarial del 5,10 % y se realizará con la siguiente fórmula:

$$Cn = Co(1 + Qi)^n$$

Cn= Cantidad Futura

Co= Cantidad Actual

I = Tasa de crecimiento empresarial (MIPRO, 2016) VAB no petrolero (BCE, 2016)

N= año de proyección de la demanda

Dónde:

Cn= ¿?

Co= 8.557

$$I = 5,10 \%$$

$$N = 2017; 2018; 2019; 2020; 2021$$

$$C_n = C_o(1+i)^n$$

$$C_n = 8.557 (1+0,051)^1$$

$$C_n = 8.557 (1,051)^1$$

$$C_n = 8.557 (1,051)$$

$$C_n = 8.993 \text{ servicios}$$

Tabla 42: Oferta proyectada Hogares

AÑO	Oferta Proyectada
2017	8.993
2018	9.452
2019	9.934
2020	10.441
2021	10.973

Fuente: Investigación de campo, (MIPRO, 2016) VAB no petrolero (BCE, 2016), Tabla N° 43
Elaborado por: Autora

4.2.1.6.2. Oferta proyectada Oficinas

Para la proyección de oferta oficinas se tomará como referencia los datos de la tabla N° 43, con una tasa de crecimiento empresarial del 5,10 % y se realizará con la siguiente fórmula:

$$C_n = C_o(1 + Qi)^n$$

Cn= Cantidad Futura

Co= Cantidad Actual

I = Tasa de crecimiento empresarial (MIPRO, 2016) VAB no petrolero (BCE, 2016)

N= año de proyección de la demanda

Dónde:

Cn= ¿?

Co= 421

I = 5,10 %

N= 2017; 2018; 2019; 2020; 2021

$$C_n = C_0(1+i)^n$$

$$C_n = 421 (1+0,051)^1$$

$$C_n = 421 (1,051)^1$$

$$C_n = 421 (1,051)$$

$$C_n = 442 \text{ servicios}$$

Tabla 43: Oferta proyectada oficinas

AÑO	Oferta Proyectada
2017	442
2018	465
2019	489
2020	514
2021	540

Fuente: Investigación de campo, (MIPRO, 2016) VAB no petrolero (BCE, 2016), Tabla N° 42
Realizado por: Autora

Analisis: Al año 2017 se tendra una oferta aproximada de 442 servicios y para el 2021 una oferta de 540 servicios en oficinas.

4.2.1.7. Demanda Insatisfecha

Para determinar la Demanda Insatisfecha, se utilizará la siguiente fórmula:

$$DI = \text{Demanda Proyectada} - \text{Oferta Proyectada}$$

4.2.1.7.1. Demanda Inatisfecha Hogares

Tabla 44: Demanda Insatisfecha Hogares

Años	Oferta Proyectada	Demanda Proyectada	Demanda Insatisfecha
2017	8.993	86.895	-77.902
2018	9.452	89.858	-80.406
2019	9.934	92.922	-82.988
2020	10.441	96.091	-85.650
2021	10.973	99.368	-88.395

Fuente: Investigación de campo, Tabla N° 36 y tabla N° 44
Realizado por: Autora

Analisis: Una vez identificado los valores de Proyección de oferta y demanda de hogares, se procede al calculo de la demanda Insatisfecha es, decir aquella demanda que aun no ha sido cubierta por los ofertantes. Como resultado se obtubo valores negativos y por lo tanto este trabajo contunua ya que indica que existen compradores del servicio.

4.2.1.7.2. Demanda Insatisfecha Oficinas

Tabla 45: Demanda Insatisfecha Oficinas

Años	Oferta Proyectada	Demanda Proyectada	Demanda Insatisfecha (O-D)
2017	442	1.400	-957
2018	465	1.448	-983
2019	489	1.497	-1.008
2020	514	1.548	-1.034
2021	540	1.601	-1.061

Fuente: Investigación de campo, Tabla N° 39 y tabla N° 45

Realizado por: Autora

Analisis: Una vez identificado los valores de Proyección de oferta y demanda de oficinas, se procede al calculo de la demanda Insatisfecha es, decir aquella demanda que aun no ha sido cubierta por los ofertantes. Como resultado se obtubo valores negativos y por lo tanto este trabajo contunua ya que indica que existen consumidores del servicio.

4.2.2 Estudio Administrativo legal

El objetivo principal de este estudio es determinar la figura de la empresa, estableciendo una organización técnica y administrativa. Una de las partes fundamentales para implementar un proyecto es la organización, pues para su funcionamiento debe contar con procesos legales y administrativos.

Una vez realizado el Estudio de Mercado, se tiene que existe una Demanda Insatisfecha de servicios de limpieza profesional en las viviendas del nivel socioeconómico B y C+ y de las oficinas: Contables, Jurídicas y Técnicas de la ciudad de Puyo, por lo que se propone a continuación la creación de una empresa que satisfaga esta demanda.

4.2.2.1. Organización Legal

Para la organización jurídica se ha previsto la implementación de una Compañía de Responsabilidad Limitada, de conformidad con el art. 93 de la Ley de compañías, que en su parte pertinente menciona que la Compañía de Responsabilidad Limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por obligaciones hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen comercio bajo su razón social o denominación objetiva, a lo que analizará, en todo caso, las palabras Compañía Limitada a su correspondiente abreviatura.

Se llama responsabilidad Limitada por cuanto nace de la necesidad de dirigir una determinada organización jurídica adecuada a la micro, pequeña y mediana empresa, así como también por las ventajas que presenta en relación a otro tipo de compañías.

4.2.2.2. Normativa que rigen el funcionamiento de la Empresa.

La base legal que regirá a la empresa:

- Ley de Compañías
- Código de Trabajo
- Código Mercantil
- Código Tributario

4.2.2.3. Pasos para la constitución legal de la Empresa

1. Elaboración de una minuta mediante un abogado, donde consten los estatutos que ha de regir la actividad económica de la empresa.
2. Aprobación de los estatutos por parte de la Junta de socios en nombre de Compañía de Responsabilidad Limitada. Ley de Compañías Art. 92
3. Apertura de cuenta corriente en donde se realizará la integración del capital en una entidad financiera que se encuentre ubicada en el mismo lugar donde reside la empresa.
4. Ingreso al sistema www.supercias.gob.ec, siguiendo paso a paso el manual para el registro de la empresa.

5. Se publicará un extracto de la escritura por una sola vez, en un medio de comunicación de la localidad.
6. Obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el SRI (Servicio de Rentas Internas).

4.2.2.4. Identificación del Servicio

Cuando se ve necesaria la contratación de un servicio profesional de limpieza, normalmente la competencia ofrece sus servicios y muchas de las veces, las familias y empresas no se detienen a evaluar los materiales y útiles de aseo que se emplean para estas tareas. El uso de productos químicos tóxicos es nocivo para la salud, siendo una de las razones que produce alergias en los niños y también en adultos.

La empresa de servicios de limpieza profesional que se plantea crear dentro de la ciudad de Puyo, es una adaptación de un nuevo modelo de limpieza, en donde sus principales herramientas de trabajo, son los productos orgánicos y tecnología amigable con el ambiente.

La ciudad de Puyo cuenta con un número limitado de empresas de limpieza y todas ellas utilizan productos químicos, lo que por una parte es favorable ya que este servicio sería novedoso. Este modelo de servicio de limpieza es en resumen es un servicio de limpieza verde.

4.2.2.4.1. Descripción del Servicio

El servicio de limpieza profesional que se pretende ofertar, es un proyecto de limpieza verde, dirigido a hogares y empresas. Esto quiere decir que la limpieza, se hace con productos orgánicos libres de toxinas, ya que no presentan los químicos nocivos de los productos comerciales comunes.

Este modelo de servicio de limpieza profesional a más de trabajar con productos orgánicos, pretende garantizar su calidad, mediante la contratación de personal capacitado y calificado para elaborar sus funciones de forma eficiente y eficaz. Los miembros de una familia no temerán o dudarán en abrir las puertas de su casa para que

se realicen las tareas de limpieza, ya que sus pertenencias estarán seguras de alguna pérdida o extracción.

Por lo tanto, se ofrecen una alternativa aquellas familias que por tiempo o por otras motivaciones, no tienen la disponibilidad de mantener sus hogares bien desinfectados o limpios a profundidad y por otra a las empresas que desean mantener su lugar de trabajo bien organizado, desinfectado y con un ambiente fresco y agradable, libre de toxinas.

4.2.2.4.2. Definición de los servicios.

Los principales servicios que se pretende manejar son los siguientes:

- ✓ Limpieza de cocina: Desinfección de mesones, cocina, refrigerador, neveras, juego de comedor, muebles de cocina.
- ✓ Limpieza y desinfección de baños: Saneamiento de lavabo, inodoro, urinario, ducha de baño, tina de baño, puertas o cortinas de bañera.
- ✓ Limpieza de habitaciones: Aspirado y desinfección de muebles, roperos, vitrinas, librerías, paredes.
- ✓ Limpieza de pisos: Aspirado y desinfección a vapor de pisos de habitaciones, cuartos, sala, cocina, baño/os.
- ✓ Limpieza de ventanas: desinfección a vapor de ventanas de habitaciones, cuartos, sala, cocina, baño/os.

Los servicios extra que se pretenderá manejar son los siguientes:

- ✓ Limpieza de sofás y muebles tapizados: Desinfección a vapor de ácaros y bacterias de muebles, sofás, colchones y almohadas.
- ✓ Limpieza de vehículos: Aspirado y lavado de vehículos.
- ✓ Limpieza de colchones: Desinfección, limpieza y blanqueamiento de colchones.

4.2.2.4.3. Características del Servicio

- Será eficiente en el aseo, tanto en Hogares como en oficinas, ya que se trabajará con personal calificado y supervisado.
- Las fichas de los trabajadores serán presetadas a los clientes.

- Confiable en el cuidado de las pertenencias, tanto las que se encuentren en oficinas como en hogares.
- Será seguro, ya que no producirá enfermedades o alergias a los miembros de un hogar o a los colaboradores en las oficinas.
- Se cumplirá con la protección del medio ambiente ya que la limpieza de casa no será más un contaminante silencioso al planeta.
- Es altamente ecológico, ya que se utilizarán productos orgánicos para la limpieza como desinfectantes, aromatizantes, quita grasa, a de más de aspiradoras a vapor.
- Es accesible, ya que el precio por este servicio estará dentro de los parámetros del mercado y de la competencia.

4.2.2.5. La razón social

La razón Social de la empresa será: SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPERLIMPIO CIA.LTDA”

4.2.2.6. Objetivo Social

Brindar el servicio de limpieza profesional a las viviendas y oficinas de la ciudad de Puyo.

4.2.2.7. Análisis Organizacional

Se presenta un análisis de los aspectos organizacionales y administrativos de la empresa que regirán la estructura organizativa de la empresa. A continuación se presenta los puntos fundamentales dentro de la empresa.

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas

4.2.2.8.Misión

Somos una empresa con fines de contribución al desarrollo local y regional, así como también la protección y conservación del medio ambiente, mediante la entrega de servicios profesionales de limpieza ecológica tanto a residencias como a oficinas, creando fuentes de empleo y aportando al cambio de la matriz productiva del país.

4.2.2.9.Visión

Ser una de las empresas de limpieza profesional líder en el mercado local y nacional, por su credibilidad, variedad y calidad de servicios, aportando con un prototipo en servicios de limpieza en el país.

4.2.2.10. Valores

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Ética Profesional
- ✓ Calidad
- ✓ Atención al cliente

4.2.2.11. Marca

La Marca de la empresa será el nombre de la empresa “SUPER LIMPIO”, la cual será la imagen de la empresa misma que identificará el servicio, y lo diferenciará de la competencia.

4.2.2.12. Logotipo

- Se ha determinado que el logotipo tiene que contener una imagen que represente a los dos tipos de mercados a los que se pretende llegar: Hogares y Oficinas (empresas).

- Los colores que predominan son el verde, blanco y el celeste, ya que simbolizan la esencia del proyecto que es la limpieza ecológica.
- Y por último está dibujado el nombre de la marca y el slogan, que identifica o representa la empresa, diferenciándola de la competencia.

4.2.2.13. Slogan

El Slogan es un lema publicitario, que se utiliza para captar a los clientes, normalmente se utilizan frases que motivan al consumidor y llevan a que este compre el producto, ya que se autoidentifican o se sienten parte de la marca.

El propósito de este Slogan, es que al momento de leerlo, capte la curiosidad del mercado y se adentre en él, además que los clientes se sientan identificados con la marca, y sobre todo porque a primera vista el cliente puede reconocer o identificar que este servicio no es igual al de la competencia y atraer su atención.

4.2.1.1. Estrategias

4.2.1.1.1. Precio

El precio está conformado por:

$$P = \text{Costo Total} + \text{Beneficio}$$

- Para saber el costo total, se realizará un estudio Técnico en donde se conocerá los costos de la empresa y se elaborará una hoja (tabla N°79, tabla N°80), en donde se detallará los costos Directos e indirectos que produce el servicio de limpieza.
- Para determinar el beneficio que tendrá este servicio, se tomará en cuenta los siguientes factores:

$$B = \begin{matrix} \text{Mercado} \\ \text{Accionistas} \\ \text{Gobierno} \end{matrix}$$

- Mercado: En el estudio de mercado se puede establecer dos tipos de precios; el precio de demanda que el cliente está dispuesto a pagar y el precio al que el vendedor ofrece su mercancía o servicio. En este tipo de situación teóricamente el precio se fijará mediante la ley de oferta y demanda.
- ❖ Según una publicación realizada por el periódico (El Comercio, 2012), un servicio de limpieza varía entre \$25,00 y \$35,00 dólares, según la cantidad de trabajo a realizar, pero que por lo general son tiempos de dos horas por servicio.
- ❖ Según los resultados de la taulación de encuestas hogares en la pregunta N° 8, el 42% respondió que estaría dispuesto a pagar \$25,00 dólares por el servicio en sus viviendas, mientras que en oficinas el 49% respondió que estarían dispuestos a pagar \$15,00 dólares por este servicio.
- Accionistas: Las personas que invierten su dinero en un negocio, esperan obtener la máxima rentabilidad del mismo, es por esta razón que el precio se fijará en darle la máxima rentabilidad por cada dólar invertido en el negocio.
- Gobierno: mediante la fijación de la inflación y políticas, los precios de insumos pueden variar y esto afecta a los costos de producción del servicio.

Por lo tanto se le añadirá un beneficio que acorde a estos factores y que a su vez sea rentable para la empresa. Tabla N°81, 82

4.2.1.1.2.Distribución del Servicio de Limpieza.

Los mercados meta de este proyecto son:

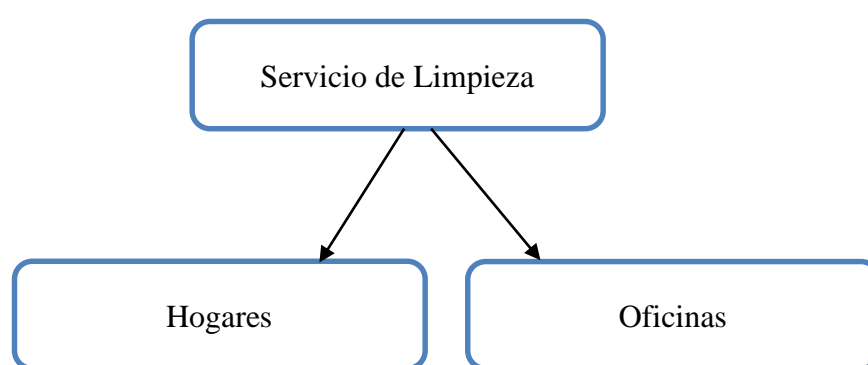
- Los hogares exclusivamente del nivel socioeconómico B y C+, de la zona urbana de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Donde sus principales características provienen de su formación académica, ingresos económicos aptos para la contratación de este servicio, tipo de vivienda, tecnología, entre otros, como se ha descrito en los puntos anteriores. Al ser un servicio que prácticamente va introducirse en el mercado (ya que tiene competencia), se toma como punto de inicio este grupo ya que se ha podido analizar que las empresas que prestan

servicios de limpieza en esta ciudad, no han optado aun por brindar sus servicios a los hogares de la ciudad de Puyo.

- Las Oficinas contables, jurídicas y técnicas que sean económicamente sustentables, rentables y capaces de contratar los servicios de limpieza profesional. De igual manera se pretende iniciar con este grupo ya que al igual que el grupo de hogares tampoco se han brindado los servicios de limpieza.

La distribución del servicio será de manera directa al consumidor, ya sea para viviendas como para oficinas.

Gráfico 30: Distribucion de Servicio



4.2.1.1.3. Publicidad

La empresa de Servicios de Limpieza Ecológica “Superlimpio Cia.Ltda”, contratará servicios publicitarios en las radios de la ciudad del Puyo. Se seleccionará dos emisoras, las cuales se detallan a continuación.

Tabla 46: Estrategia Publicitaria

Emisora	Horario	Programación
Radio Súper Tropicana 105.9	05:00 am - 08:00 am	Noticiero Candela
	18:00 pm - 17:00 pm	Noticiero Candela
Radio Aventura 107.1	10:00 am – 12:00 pm	El “Edu show”

Fuente: Investigación de campo, Resultados hogares tabla N° 23
Realizado por: Autora

Análisis: Se eligió las dos emisoras ya que, tienen amplia cobertura a nivel provincial y son reconocidas por la calidad de sus servicios. Los horarios y programas seleccionados, son muy populares en la ciudad y provincia.

4.2.2.14. Estructura Administrativa

Es importante determinar un modelo de estructura administrativa que le permita, a la nueva empresa, realizar funciones de la manera más eficiente.

Nivel Legislativo

Su función básica es legislar sobre la política que debe seguir la organización, normar los procedimientos, dictar los reglamentos, resoluciones, etc., y decidir sobre los aspectos de mayor importancia. Este órgano representa el primer nivel jerárquico y generalmente esta integrado por un grupo de personas.

Nivel Directivo

Plantea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y lo tramites a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

Tiene el segundo grado de autoridad y es el responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad bajo su mando puede delegar autoridad mas no responsabilidad. El nivel ejecutivo o directivo es unipersonal, cundo exista un presidente, director o gerente.

Nivel Asesor

Este nivel no tiene autoridad de mando, únicamente aconseja, informa, prepara proyectos en materia Jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tenga que ver con la empresa. Está integrado por expertos que tienen amplio dominio de determinada técnica.

Nivel Auxiliar o de apoyo

Este nivel ayuda a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia.

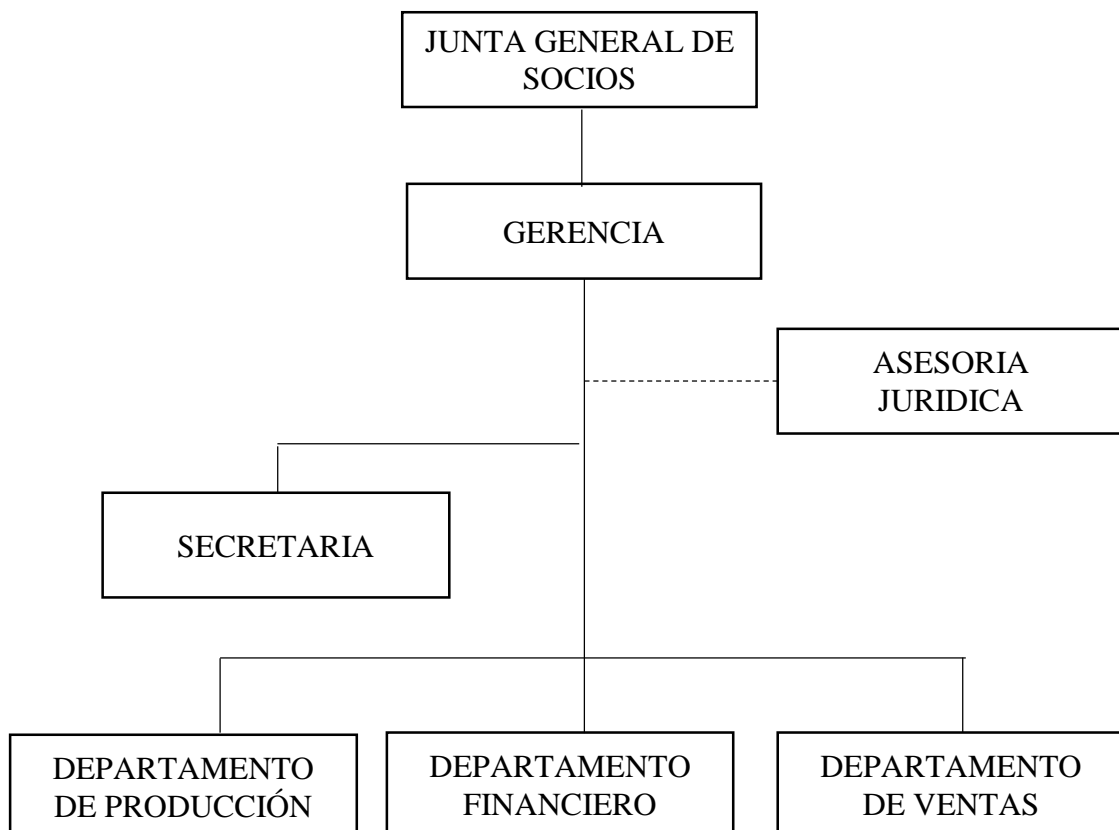
Nivel Operativo

El nivel operativo es responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de una empresa. Es quien ejecuta materialmente las órdenes emanadas por los órganos legislativo y directivo.

4.2.2.14.1. Organigrama Estructu

SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPERLIMPIO Cía. Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





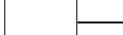
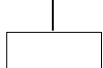
SÍMBOLO	NIVEL
	Línea de Autoridad
	Auxiliar
	Asesor
	Operacional

Gráfico 31: Organigrama Estructural

Realizado por: Autora

SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPERLIMPIO CIA.LTDA”

Cía. Ltda.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

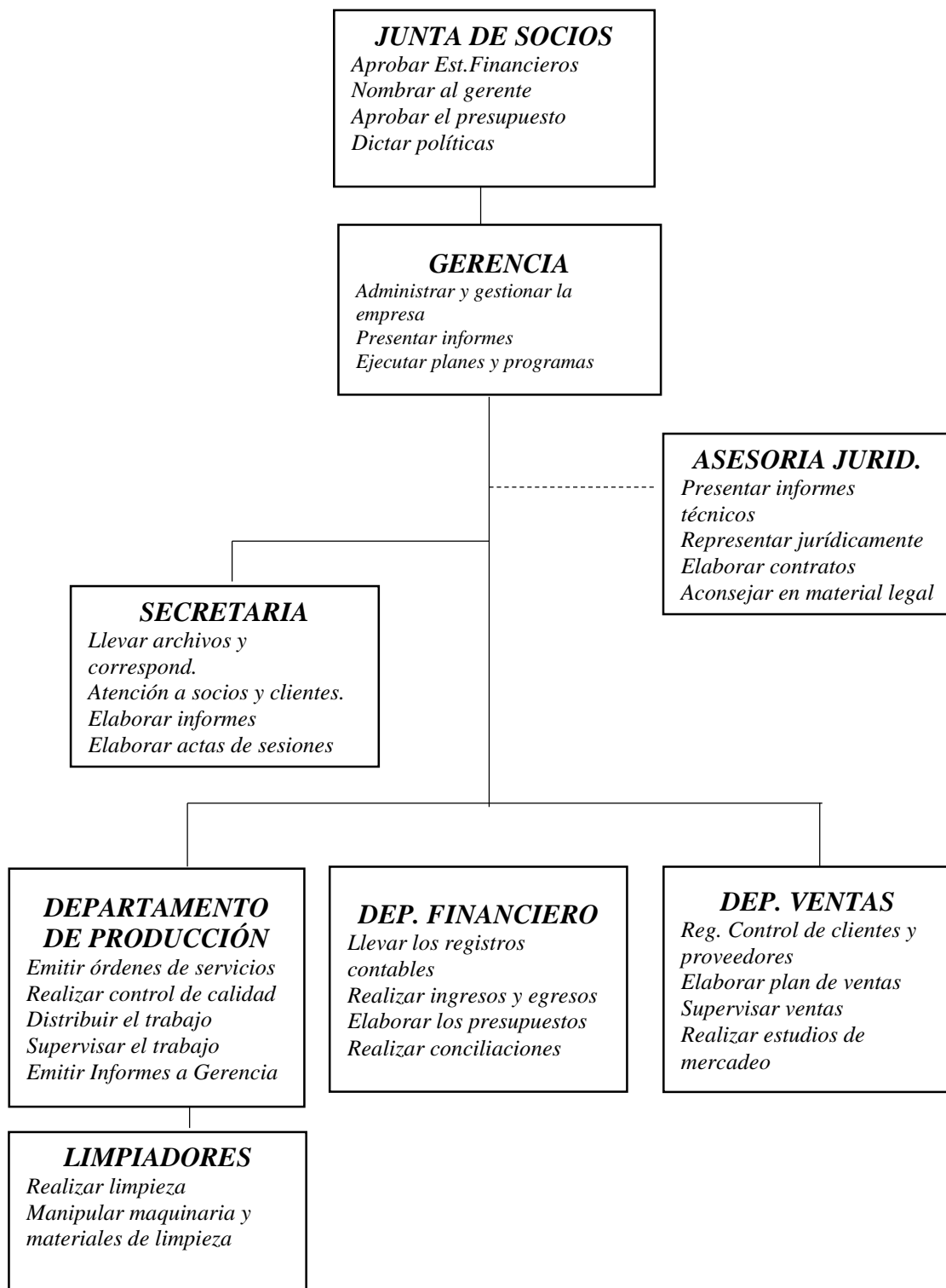


Gráfico 32: Organigrama Funcional

Realizado por: Autora

4.2.2.15. Manual de Funciones

Es importante reconocer el manual de funciones y procedimientos como herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos, y se vuelve necesario ya que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la buena ejecución del trabajo.

El siguiente manual de funciones tiene por finalidad regular y organizar la estructura interna de la empresa Servicios de Limpieza Ecológica “Superlimpio Cia.Ltda”, gracias a cada una de las funciones generales asignadas a cada uno de los cargos de las áreas de la organización.

Esta clase de organización está formada de acuerdo a la especialidad en determinada área de conocimiento de cada unidad administrativa, permitiendo la coordinación de los integrantes de la organización a todo nivel.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	Gerente
DEPENDENCIA	Administrativa
NÚMERO DE CARGOS	1(unos)
REPORTAR A	Junta General de Socios
SUBORDINADOS	Jefe de Operaciones, Jefe de Ventas, Jefe Financiero.
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción. Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum.
REQUISITOS MÍNIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Ingeniería en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Un año de experiencia relacionada
OBJETIVO PRINCIPAL	
Crear valor agregado en base a los servicios que ofrece la empresa, maximizando el valor de la empresa para los miembros de la empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa. ✓ Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas. ✓ A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y 	

estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.

- ✓ Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- ✓ Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- ✓ Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.
- ✓ Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.
- ✓ Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- ✓ Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- ✓ Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- ✓ Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y Control de Gestión).
- ✓ Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.
- ✓ Decide cuando un nuevo servicio ha de ingresar al mercado.
- ✓ Se encarga de la contratación y despido de personal.
- ✓ Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límite de monto.
- ✓ Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- ✓ Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.

Tabla 47: Descripción del puesto Gerente

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Jurídico
DEPENDENCIA	Administrativa
NÚMERO DE CARGOS	1(unos)
REPORTAR A	Gerente; Junta General de Socios
SUBORDINADOS	Ninguna
DELEGACIONES:	Ninguna dependencia de la empresa.
REQUISITOS MÍNIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Licenciado en Derecho Magister en Derecho Corporativo Doctor en Jurisprudencia
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Cinco años de experiencia relacionada
OBJETIVO PRINCIPAL	
Aconsejar, asesorar e informar sobre proyectos relacionados con el aspecto legal de la empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesorar a los directivos y funcionarios de la empresa sobre asuntos de carácter jurídico. ✓ Aconsejar e informar sobre proyectos en materia jurídica, para la empresa ✓ Representar conjuntamente con el gerente, judicial y extrajudicialmente a la empresa. ✓ Participar en procesos contractuales ✓ Participación en sesiones de Junta de socios y jefes. 	

Tabla 48: Descripción del puesto Asesor Jurídico

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	Secretaria/o
DEPENDENCIA	Administrativa
NÚMERO DE CARGOS	1(unos)
REPORTAR A	Gerente; Junta General de Socios
SUBORDINADOS	Ninguna
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción. Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum.
REQUISITOS MÍNIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Curso de Secretariado y Contabilidad Curso de Relaciones Humanas Curso de Informática
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Dos años de experiencia relacionada
OBJETIVO PRINCIPAL	
Auxiliar en cualquier actividad que así lo requieran los departamentos que conforman la empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener buenas relaciones interpersonales, tanto internas como externas. ✓ Manejar datos e información confidencial de la empresa. ✓ Llevar las actas de las reuniones de la Junta General de Accionistas. ✓ Tratar pedidos u órdenes del Jefe. ✓ Enviar y recibir correspondencia de la empresa. ✓ Mantener la información administrativa. 	

Tabla 49: Descripción del puesto Secretario

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	Supervisor
DEPENDENCIA	Operativa
NÚMERO DE CARGOS	1(unos)
REPORTAR A	Gerente; Junta General de Socios
SUBORDINADOS	Limpiadores
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción. Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum.
REQUISITOS MÍNIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Bachiller
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Un año de experiencia relacionada
OBJETIVO PRINCIPAL	
Supervisar y garantizar la calidad del servicio de la empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar en conjunto con el gerente las rutas y horarios de los servicios. ✓ Entregar el respectivo uniforme a cada uno de los colaboradores. ✓ Trasladar al personal de operaciones y maquinaria al lugar de trabajo. ✓ Realizar el control de calidad de los servicios prestados. ✓ Planificar la compra y reposición de materiales y maquinaria de limpieza. ✓ Recepción de los materiales de limpieza. ✓ Cumplir las disposiciones emanadas por lo superiores. ✓ Emitir informes de las tareas de las tareas realizadas. 	

Tabla 50: Descripción del puesto Supervisor

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	Contador/a
DEPENDENCIA	Administrativa
NÚMERO DE CARGOS	1(unos)
REPORTAR A	Gerente; Junta General de Socios
SUBORDINADOS	Auxiliar contable
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción. Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum.
REQUISITOS MÍNIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Licenciado/a en Contabilidad y auditoría. Manejo de programas contables. Manejo del sistema SRI
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Un año de experiencia relacionada
OBJETIVO PRINCIPAL	
Registrar y procesar las transacciones económicas de la empresa, elabora informes periódicos y especiales, balances y estados financieros, analizando la situación de riesgo de la empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar conciliaciones bancarias. ✓ Elaborar roles de pago. ✓ Registro y mantenimiento de Kárdex de suministros y materiales. ✓ Elabora órdenes de compra y pago a proveedores ✓ Consolida, revisa y verifica que las facturas se encuentren debidamente legisladas. ✓ Archivo, mantenimiento y custodia de los contables diarios. ✓ Elaborar planillas IESS, SRI. ✓ Las demás que por disposición superior le sean requeridas. ✓ Administración de caja chica. ✓ Las demás que por disposición superior le sean requeridas. 	

Tabla 51: Descripción del puesto Contador

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL CARGO	Limpiador/a
DEPENDENCIA	Operativa
NÚMERO DE CARGOS	8(ocho)
REPORTAR A	Supervisor, Gerente
SUBORDINADOS	Ninguna
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción. Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum.
REQUISITOS MÍNIMOS	
REQUISITOS DE FORMACIÓN	Certificado de aprobación de primaria Título de Bachiller
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Un año de experiencia relacionada
OBJETVO PRINCIPAL	
Realizar las tareas de limpieza de manera eficiente, eficaz y honrada, cumpliendo las expectativas y satisfacción del cliente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar en conjunto con el gerente el tiempo estimado para la prestación de los servicios. ✓ Realizar las tareas de limpieza que se estén a su cargo. ✓ Presentarse a su lugar de trabajo con el uniforme adecuado. ✓ Manejar de forma adecuada las herramientas y maquinaria que se le otorgue. ✓ Mantener orden y disciplina en su lugar de trabajo. 	

Tabla 52: Limpiador

4.2.3 Estudio Ambiental

Las normas a las cuales se va a regir son las que el Ministerio de ambiente regula por la Ley de Prevención y Control de la contaminación ambiental.

El objetivo principal de esta ley es de controlar y prevenir la contaminación ambiental de los recursos como agua, aire y suelo.

Con la promulgación de la Ley de Gestión Ambiental, la Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental tiene derogadas varias de sus disposiciones, ya que la Ley de Gestión Ambiental derogó expresamente muchos de sus artículos. Sin embargo, las demás disposiciones se mantienen vigentes pero con las limitaciones propias de una ley expedida hace casi treinta años, que en la práctica no se constituyó en la herramienta más efectiva de lucha contra la contaminación ambiental ya que no resultó funcional. Así por ejemplo se creó el Comité Interinstitucional de Protección Ambiental, el mismo que muy pocas veces se reunió y no pudo constituirse en el órgano rector de estas políticas como pretendía la ley.

Originalmente era el Ministerio de Salud la autoridad competente, en el ámbito nacional, para hacer cumplir sus disposiciones ya que se trataba de una época en que los problemas de contaminación eran atendidos desde una óptica de salud pública, es decir en la medida en que afectaban a la salud de la población más no como un problema que también afecte a la calidad del aire y perjudique en general al medio ambiente. Actualmente, los gobiernos seccionales vienen a convertirse en las autoridades competentes y el Ministerio del Ambiente en los casos que no hay delegación o proceso de descentralización en materia ambiental.

Son supletorias a ésta Ley, el Código de la Salud, la Ley de Aguas, el Código de Policía Marítima y otras leyes que rijan en materia de aire, agua, suelo, flora y fauna. (Corporación de Estudios y Publicación, 2016)

4.2.3.1. Plan de contingencia para reducir el Impacto Ambiental al crear la empresa.

Al crear una empresa existen muchos factores que afectan a la contaminación del ambiente, motivo por el cual se tiene que realizar un plan de contingencia para reducir el mismo desde de las estrategias son las siguientes.

Reducir el consumo de energía y agua: para que se reduzca se tiene que realizar una evaluación de cómo, cuándo, y quien usa la energía y el agua y en base a eso marcar una serie de pautas para empezar el ahorro, comunicando a toda la empresa que se establecerá este punto de control y ahorro.

Construir posos de sépticos de la empresa para el tratamiento de aguas residuos, esto se realizara en la empresa para no contaminar el aire.

En la parte sin construcción de la empresa se sembrara plantas de sombra para ayudar con el cuidado de nuestro medio ambiente.

4.2.3.2. Permisos a obtener en la creación de la empresa

PERMISOS	ENTIDAD	BASE LEGAL
Certificado de Inserción del Proyecto	Ministerio de Medio Ambiente Subsecretaria de calidad ambiental	TULAS LIBRO VI Art 18
Aprobación de los términos de referencia para la evaluación del impacto ambiental y plan de manejo ambiental	Ministerio de Medio Ambiente Subsecretaria de calidad ambiental	TULAS LIBRO VI Art 23
Registro de la licencia ambiental	Ministerio de Medio Ambiente Subsecretaria de calidad ambiental	TULAS LIBRO VI Art 29
Uso de Aguas	ODEREP Regional Pastaza	Ley de Agua
Defensa contra las aguas	Consejo Nacional de Recursos Hídricos	Ley de aguas

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: Autora

4.2.3.3. Requisitos para obtener el servicio de ordenamiento

- ✓ Presentar la solicitud de permiso del municipio
- ✓ Copia de factura de compra de extintores o de recarga a nombre del propietario
- ✓ Inspección de este departamento de las instalaciones y se seguridades contra incendio
- ✓ El propietario debe cumplir las condiciones dadas por el inspector.

4.2.3.4. Lugares afectados al crear la empresa

Aire: Se contamina por los humos y vapor que emana en los procesos de producción la maquinaria.

Fauna: Al emanar aire contaminado los animales del bosque se quedan sin hogar.

Flora: La flora debido a que la materia prima es de una planta. *Estudio Tecnico*

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, que es en este donde se estudia la localización y tamaño óptimo de las instalaciones; ilustrando así todos los factores influyentes para el mejor desarrollo del proyecto.

El estudio técnico que a continuación se expone, representa lo relacionado con las características de la planta, tamaño, procesos, análisis de la maquinaria y equipos, es decir los aspectos que intervienen para el proceso de atención a los servicios a ofrecer para satisfacer la necesidad de los clientes.

4.2.3.5. Evaluación del Impacto ambiental

En este estudio el objetivo general del EIA es, identifica y valorar los impactos ambientales generados por las actividades relacionadas con el Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa de servicios de limpieza para hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

La fuente para la realización de este estudio, es un proyecto del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal de cantón Naranjar para la construcción, operación y mantenimiento de alcantarillado sanitario, realizado en Enero-Marzo del 2013.

4.2.3.5.1. Pasos para realizar el estudio de Impacto Ambiental

1. Descripción de Actividades a cumplirse en las diferentes fases del proyecto.

El proceso de Servicio de Limpieza de la empresa SUPERLIMPIO CIA.LTDA tendrá de los siguientes procedimientos:

1.1.Recepción de llamada o recibimiento del cliente en oficina: Para tener acceso al servicio que brinda la empresa el cliente tendrá dos alternativas: persona o por teléfono. Cuando un cliente llame por curiosidad o interés, se le atenderá con la mayor disposición explicando las características y beneficios de este tipo de limpieza, como los materiales y maquinaria a utilizarse.

Cuando en lo realiza personalmente, el cliente será bien recibido por el gerente de la empresa quien le brindara información acerca del servicio que el cliente requiera, anotara su datos respectivos, se pondrá en contacto con el colaborador de limpieza y le dará a conocer el trabajo que debe realizar para poder estimar tiempos y por ende precios.

1.2.Visita e inspección del domicilio u oficina: La visita al domicilio u oficina, se realiza para comprobar y calcular el tiempo de limpieza y a su vez el precio del servicio. También los lugares o habitaciones especiales, cuartos adicionales y otros imprevistos que no se haya mencionado en la empresa.

1.3.Negociación: Se acuerda los horarios y días de limpieza, así como también ofertas por la iniciación del negocio, firmando un contrato de trabajo.

1.4.Presentación del colaborador de limpieza al cliente: Se presenta una ficha con los datos principales de la o el colaborador de limpieza, para mayor confianza por parte del cliente.

1.5.Ejecución del servicio de limpieza: Se procede a realizar la limpieza de la vivienda u oficina.

1.5.1. Preparación de los materiales e insumos

1.5.2. Realización de limpieza

1.5.3. Limpieza de materiales e insumos

1.5.4. Eliminación de desechos por los desfuegos de la vivienda

1.5.5. Recoger los materiales e insumos utilizados.

1.6.Control de calidad del Servicio: El Sr/a. supervisor, deberá realizar el respectivo control del servicio, en base al requerimiento y satisfacción del cliente.

1.7.Entrega de Factura al cliente: Se procede a la firma y entrega de la factura con sus respectivas copias.

1.8.Recepción del informe de limpieza: El supervisor o supervisora deberá entregar un informe del servicio que se prestó, novedades encontradas, así como también la sugerencia o comentarios del cliente.

2. Establecer la línea base Ambiental de las áreas de influencia directa e indirecta del proyecto.

	Ley	Base Ambiental
Norma General Vigente	Ley de Aguas	Art. 12 Art. 22
	Ley de Gestión ambiental	Art. 19 Art. 33 Art. 21 Art.35 Art.23 Art. 39 Art. 40 Art. 46
	Ley Forestal y conservación de áreas	Art. 7 Art. 78, 2do Inciso

	naturales y vida Silvestre	Art. 81 Art. 82
	Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente TULSMA	Art. 43 Art. 69 Art. 57 Art. 81 Art. 58 Art. 92 Art. 59 Art. 60
	Ley de Régimen Municipal	Art. 164, literal j)
Normas Reglamentarias	Reglamento Sustitutivo al Reglamento para el Manejo Adecuado de los Desechos.	Art. 32 Art. 33 Art. 32 Art. 35
	Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental	Art. 1,7 y 16 Art. 8 Art. 29 Art. 59 Art. 60
	Reglamento para la aplicación de la Ley de aguas	Art.89 Art. 90 Art. 91

3. Determinación del área de Influencia.

Corresponde al territorio donde se presenta y reciben los probables impactos ambientales asociados a las diferentes actividades que se desarrollan en las etapas del servicio de limpieza.

3.1. Área de Influencia Directa

Se determina en base al espacio donde se originan y repercuten los impactos.

- ✓ El proyecto comprende la realización de ciertas tareas de limpieza. Cada tarea esta relacionada con el tiempo de servicio previsto. Por lo tanto durante la realización de

las tareas de limpieza, el personal contra con todos los implementos necesarios, para la recolección de desechos.

- ✓ Los centros poblados identificados son los dieciocho barrios de la ciudad de puyo, cabe resaltar que el beneficio de limpieza es para las personas que habitan en ellas, de manera que si la ejecución del proyecto ocasiona efectos ambientales en el entorno, estos serán percibidos de manera directa por la población. Por lo que al contratar un servicio de limpieza orgánica la sociedad estaría contribuyendo a la reducción del impacto ambiental.
- ✓ Se ha determinado que el área de influencia directa comprende un área total aproximada de 87,67 Km².

3.2.Área de Influencia Indirecta

El área de influencia indirecta no se relaciona con las áreas donde se encontrarán ubicados los componentes del proyecto o donde se ejecutarán las actividades constructivas propiamente dichas (criterios técnicos), sino con las potenciales interacciones de los impactos directos con los demás componentes ambientales, que son abióticos, bióticos y socioeconómicos.

- ✓ Se prevé que durante la ejecución de las tareas de limpieza, ocasionen impactos ambientales a los recursos de agua.
- ✓ En gran medida la intervención humana mediante la utilización de materiales ecológicos en las tareas de limpieza reduce la contaminación a los recursos de agua.

4. Identificar y valorar los impactos ambientales generados durante las fases del servicio de limpieza.

Se realizará una matriz para identificar los posibles impactos ambientales, sean estos positivos o negativos, producidos entre las actividades propuestas del proyecto con los diferentes componentes ambientales.

Por los impactos negativos, se plantarán medidas para su prevención corrección, mitigación y compensación cuyas propuestas son técnica y económicamente factibles.

4.1. Determinar los parámetros de Valorización

Los efectos ambientales identificados, se los calificará considerando los siguientes criterios y ponderaciones:

Parámetro	Escala de Valorización Cualitativa	Escala de Valorización Cuantitativa
Riesgo (Ri)	Alto	10.0
	Medio	5.0
	Bajo	2.5
Reversibilidad (R)	Irreversible	10.0
	Poco Reversible	5.0
	Reversible	2.5

Tabla 53: Escala de Valoración Cualitativas y Cuantitativas para los Parámetros de Riesgo y Reversibilidad

Fuente: EIA de la construcción, operación y mantenimiento del Sistema de alcantarillado sanitario para la Población de Villanueva del cantón naranjal, pag.121

GRADO DEL IMPACTO	RANGO DE IMPACTOS POSITIVOS	RANGO DE IMPACTOS NEGATIVOS
Muy Alto: Significativo	+7.6 a +10.0	-7.6 a -10.0
Alto	+5.1 a +7.5	-5.1 a -7.5
Medio	+2.6 a +5	-2.6 a -5.0
Bajo: No significativo	+1.0 a +2.5	-1.0 a -2.5

Tabla 54: Escalas de Clasificación de Impactos Ambientales

Fuente: EIA de la construcción, operación y mantenimiento del Sistema de alcantarillado sanitario para la Población de Villanueva del cantón naranjal, pag.121.

4.2. Identificar las fases del Servicio

- Recepción de llamada o recibimiento del cliente en oficina
- Visita e inspección del domicilio u oficina
- Negociación
- Presentación del colaborador de limpieza al cliente:
- Ejecución del servicio de limpieza:
 - Preparación de los materiales e insumos
 - Realización de limpieza

- Limpieza de materiales e insumos
- Eliminación de desechos líquidos por los desfogues de la vivienda
- Eliminación de desechos sólidos
- Recoger los materiales e insumos utilizados.

→ Traslado al siguiente punto o a la oficina.

→ Control de calidad del Servicio

→ Entrega de Factura al cliente

→ Recepción del informe de limpieza

4.1.3. Evaluación cualitativa y cuantitativa de Impactos Ambientales.

El detalle de la evaluación de impactos ambientales se puede apreciar en la Matriz de Identificación y Evaluación de Impactos Ambientales del Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa de servicios de limpieza para hogares y oficinas en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

	EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES												
Actividades	Traslado al lugar de trabajo	Ejecución del servicio de limpieza:					Traslado al siguiente punto o a la oficina.	Principales Impactos Identificados	Importancia		Evaluación del Impacto Ambiental	Interpretación de los Resultados	
		Preparación de los materiales e insumos	Realización de limpieza	Limpieza de materiales e insumos	Eliminación de desechos líquidos por los desfogues de la vivienda	Eliminación de desechos sólidos			Ri	R			
Componentes	Medio Físico												
	*Aire	x		x				x	Contaminación al aire por smoke del vehículo	1	2	3	bajo
	*Agua		x	x	x	x	x		Contaminación de agua por mezcla con productos de limpieza. La utilización de agua para realizar la limpieza	3	2	5	medio
	*Suelo					x			Muchas de las veces se contamina el suelo por el desfogue de agua contaminada con los productos de limpieza	2.5	5	7.5	alto
	Medio Biótico												
	*Flora			x	x	x	x		Generación de desechos que irán a fosas en bosques	3	3	6	medio

	*Fauna					x	x		Los desechos producidos por la limpieza contaminan la alimentación de la vida silvestre.	3	3	6	medio
--	--------	--	--	--	--	---	---	--	--	---	---	---	-------

Tabla 55: Evaluación de Impacto Ambiental

Fuente: EIA de la construcción, operación y mantenimiento del Sistema de alcantarillado sanitario para la Población de Villanueva del cantón naranjal, pag.126.

Realizado por: Autora:

Analisis: Como resultado del analisis, se concluye que pese al impacto medio que genera la prestación de servicios de limpieza en hogares y oficinas en el area de influencia de los servicios, los beneficios para la sociedad y el medio ambiente superan los efectos negativos, desde el punto en que se utilizan materiales ecologicos, se genera fuentes de empleo y reducción de la contaminación. Por lo tanto, la creación de una empresa de servicios limpieza ecologica es ambientalmente viable, por constituir la alternativa mas favorable para el entorno y los habitantes del area de influencia del proyecto.

5. Creación de Medidas Ambientales

El desarrollo de medidas ambientales tiene un amplio campo de acción, en función del momento y condiciones específicas en que son utilizadas. Para este estudio, se consideran las siguientes medidas Ambientales:

Medidas Preventivas

Para este estudio se tomara en cuenta acciones preventivas que eviten la ocurrencia de impactos negativos sobre el medio ambiente. De esta forma las acciones preventivas proporcionaran beneficios ambientales

Las medidas preventivas incluyen aspectos como:

- Señalización
- Capacitación para el manejo de materiales y maquinaria de limpieza
- Capacitación para el buen uso de los recursos naturales que servirán para la ejecución del servicio.
- Uso de Equipo de Protección Personal
- Plan de Manejo de los desechos líquidos y residuos producidos por las actividades de limpieza.

Medidas Correctivas

Se presentan con la finalidad de eliminar la causa que origina efectos negativos sobre el Medio Ambiente.

Uno de los impactos identificados en la tabla de Evaluación Ambiental, se observó que una de las áreas afectadas por la prestación de este servicio es el suelo ya que las tareas de limpieza conlleva a recolectar altos niveles de residuos, los mismos que irán a un basurero y este a su vez los votará en fosas y por ende esto desechos que duran años en descomponerse, dañarán el suelo.

Para prevenir la contaminación del suelo se propone las siguientes alternativas:

- Capacitar al personal de la empresa con un técnico especializado para y crear conciencia, sobre aspectos básicos como prevención de la contaminación e higiene
- Recolectar los desechos sólidos y clasificarlos en bolsas plásticas de colores, para que puedan identificarse (Cartón, Plástico, Vidrio)
- Realizar convenios con las autoridades competentes para que se encarguen de hacer el tratamiento adecuado de estos desechos.

4.2.4 Estudio Técnico

4.2.4.1 Tamaño de la empresa

El tamaño de un proyecto es su capacidad de producción durante un periodo de tiempo de funcionamiento que se considera normal para las circunstancias y tipo de proyecto que se trata. El tamaño de un proyecto es una fusión de la capacidad de producción, del tiempo y de la operación en conjunto.

1. Demanda insatisfecha Hogares y Oficinas

Tenemos que para el año 2017 al 2021 la siguiente demanda Insatisfecha:

Demanda Insatisfecha Hogares

Años	Demanda Insatisfecha
2017	-77.902
2018	-80.406
2019	-82.988
2020	-85.650
2021	-88.395

Fuente: DI hogares tabla N°44

Elaborado por: Autora

Demanda Insatisfecha Oficinas

Años	Demanda Insatisfecha (O-D)
2017	-957
2018	-983
2019	-1.008
2020	-1.034
2021	-1.061

Fuente: DI oficinas tabla N°45

Elaborado por: Autora

Tabla 56: Demanda Insatisfecha Total

Año	Demanda Insatisfecha (O-D)
2017	78.859
2018	81.389
2019	83.996
2020	86.685
2021	89.455

Fuente: Tabla N° 54,55

Elaborado por: Autora

Análisis: Para los cinco años de vida del proyecto se tiene proyectado prestar 88.395 servicios en hogares y 1.061 servicios en oficinas, un total de 89.455 servicios al 2021. Esta demanda insatisfecha requiere de una inversión grande: Maquinaria, mano de obra, materiales de aseo y limpieza, por lo que se necesita conocer qué porcentaje de esta demanda, puede cubrir este proyecto.

2. Inversión

La Empresa de servicios de limpieza ecológica “Superlimpio” Cia.Ltda cuenta con un capital social de \$30.000 dólares donde el 60 % de la inversión (\$18.000), es capital propio y el 40% restante (\$12.000), se financia mediante un préstamo bancario.

→ Inversión Requerida para producir 89.455 servicios: \$543.675,24 dólares.

→ Capital Social de la empresa: \$30.000 dólares = Este representa un 5,52% de \$543.675,24

Tabla 57: Participación en el Mercado

Año	Demanda Insatisfecha (O-D)	Participación en el mercado 5,52%
2017	78.859	4.246
2018	81.389	4.383
2019	83.996	4.524
2020	86.685	4.669
2021	89.455	4.819

Fuente: Tabla N° 56
Elaborado por: Autora

Análisis: Al contar con un porcentaje del 5,52% del total de la inversión requerida para poder cubrir toda la demanda Insatisfecha, la participación de este proyecto en los cinco años de vida, será hasta 4.819 servicios.

4.2.2.2. Localización del proyecto

En este punto se identifica y analiza las variables denominadas fuerzas localizaciones, con el fin de buscar la localización en que la resultante de estas fuerzas, produzca la máxima ganancia o el mínimo costo unitario. En este caso como es un servicio de limpieza, no es necesario el estudio de un lugar estratégico para instalar la empresa (terreno), para cumplir con la normativa, uso de suelo, tratamiento de aguas, impacto ambiental etc., lo que normalmente realiza una fábrica o empresa de producción.

Es necesario conocer cómo se encuentra distribuido el mercado, para determinar cómo esta geográficamente repartida la demanda, misma que es básica en la toma de decisiones sobre el tamaño y localización de la empresa.

Entre los factores que se toman en cuenta para este proyecto se presentan los siguientes:

4.2.2.2.1. Aspectos de localización

- a) Transporte o Flete: Constituye la facilidad que tendría la empresa para transportar los instrumentos necesarios para la prestación del servicio. Estimando la facilidad de acceso de vehículos y la manera de minimizar el número de viajes y reducir los costos por flete.
- b) Disponibilidad y Recursos: Es un factor importante, ya que en cierta medida se relaciona con la distancia de la empresa. Al estar ubicada dentro de un sector permite que los clientes puedan ubicar con facilidad la empresa y también por ser un punto céntrico para los colaboradores.
- c) Mano de obra: Es importante mencionar que la empresa necesitará personal calificado, el mismo que portará carnets de identificación para dar mayor confianza y credibilidad al cliente. En cuanto a movilidad, la empresa pretenderá estar en un lugar estratégico para la facilidad de transporte.
- d) Servicios Básicos: Es importante ubicar la empresa en lugares donde el acceso a los servicios básicos sea indispensable. Esta empresa necesitará mucho de agua y de luz, así que este recurso debe ser imprescindible.

4.2.2.2.2. Macro localización

La empresa estará ubicada en la Región Amazónica, de la república del Ecuador, exactamente en la provincia de Pastaza, misma que presenta una demanda de servicios de limpieza, tanto en hogares, como en oficinas.

Gráfico 33: Macrolocalización



Fuente: (Prefectura de Pastaza, 2016)

4.2.2.2.3. Micro localización

La ubicación exacta de la empresa será en el cantón Pastaza. A continuación se describe la micro ubicación del proyecto.

Tabla 58: Alternativas de Localización

		Alternativa de localización A		Alternativa de localización B		Alternativa de localización C	
Factor relevante	Peso asignado	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada
Maquinaria	0,25	8	2,00	8	2,00	8	2,00
Mano de obra disponible	0,20	9	1,80	7	1,40	7,5	1,50
Costos de los insumos	0,10	8	0,80	7	0,70	8	0,80
Costo de la vida	0,10	8	0,80	7	0,70	6	0,60
Servicios Básicos	0,05	8	0,40	8	0,40	7	0,35
Transporte	0,10	9	0,90	7	0,70	8	0,80
Arriendo	0,20	9	1,80	8	1,60	8	1,60
SUMA	1,00		8,50		7,50		7,65

A: Barrio Vicentino

B: Barrio Central

C: Barrio México

ANÁLISIS: Los barrios que se eligieron como alternativas, están ubicados a los alrededores del centro de la ciudad, esto debido a que; los arriendos de bodegas o locales son muy costosos, a más de su localización que es buena para llegar a los diferentes barrios de la ciudad. Por lo tanto, la localización óptima para el proyecto servicios de limpieza Superlimpio Cia.Ltda, es la opción “A”, que equivale al barrio Vicentino de la ciudad de Puyo, con una puntuación de 8,50 mayor siendo la mejor alternativa.

Ubicación de la empresa

- 1. Provincia:** Pastaza
- 2. Cantón:** Pastaza
- 3. Parroquia:** Puyo
- 4. Barrio:** Vicentino,
- 5. Dirección** Av. Ceslao Marín y Francisco de Orellana
- 6. Población:** Hogares de nivel socioeconómico B y C+, Oficinas: contables, jurídicas y técnicas.
- 7. Teléfono:** 0987884583

4.2.2.3. Ingeniería del Proyecto

Comprende los aspectos técnicos y de infraestructura que permitan el proceso de producción del producto o la prestación del servicio.

La estructuración de la ingeniería permitirá planificar aspectos tales como: Instalación de equipo, funcionamiento, secuencia de procesos y distribución física, para determinar el personal a utilizarse.

4.2.2.3.1. Proceso de Realización del Servicio

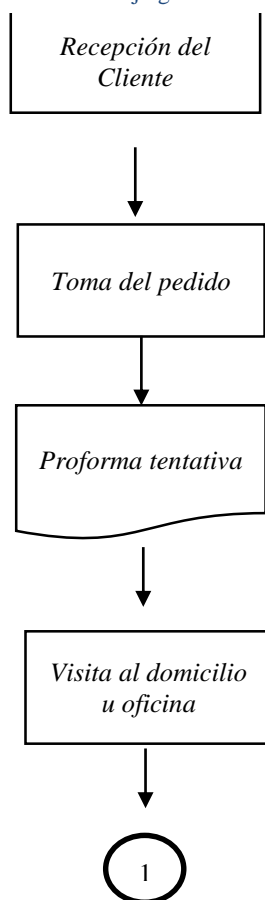
1. Visita e inspección del domicilio u oficina: La visita al domicilio u oficina, se realiza para comprobar y calcular el tiempo de limpieza y a su vez el precio del servicio. También los lugares o habitaciones especiales, cuartos adicionales y otros imprevistos que no se haya mencionado en la empresa.
2. Negociación: Se acuerda los horarios y días de limpieza, así como también ofertas por la iniciación del negocio, firmando un contrato de trabajo.
3. Presentación del colaborador de limpieza al cliente: Se presenta una ficha con los datos principales de la o el colaborador de limpieza, para mayor confianza por parte del cliente.
4. Ejecución del servicio de limpieza: Se procede a realizar la limpieza de la vivienda u oficina.
 - Preparación de los materiales e insumos
 - Realización de limpieza

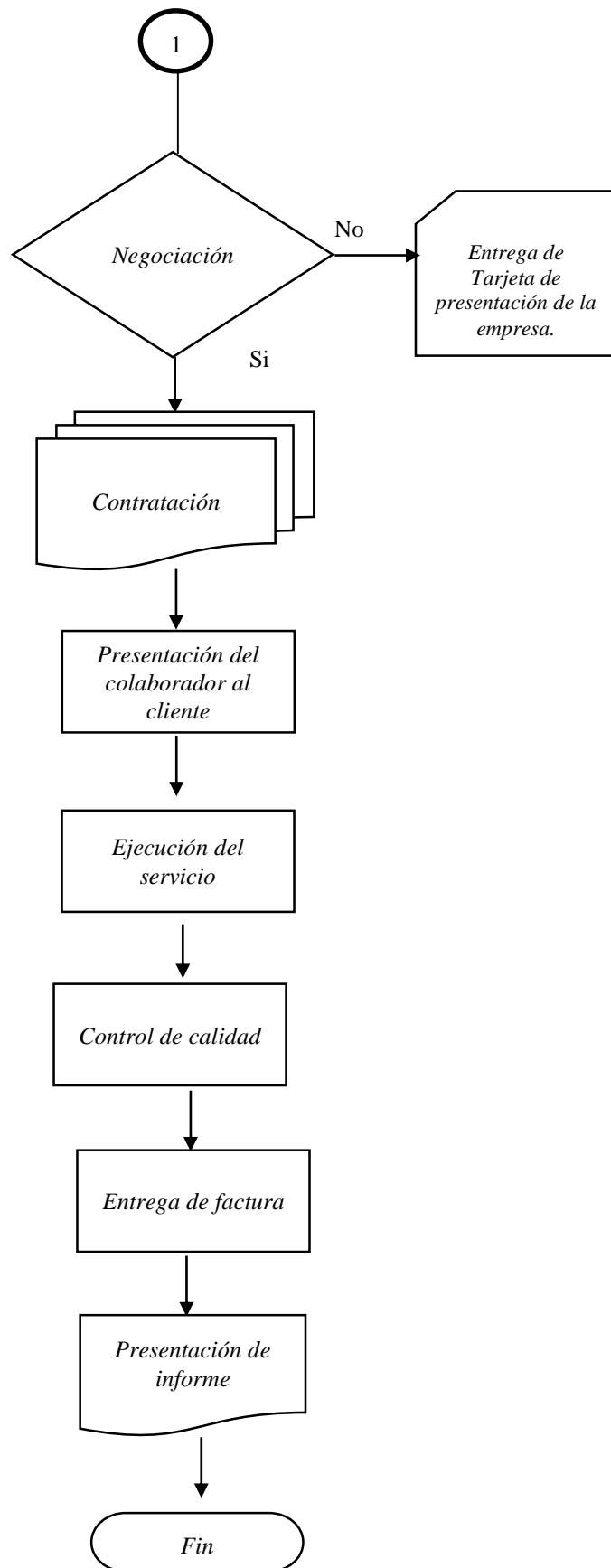
- Limpieza de materiales e insumos
 - Eliminación de desechos por los desfuegos de la vivienda
 - Recoger los materiales e insumos utilizados.
5. Control de calidad del Servicio: El Sr/a. supervisor, deberá realizar el respectivo control del servicio, en base al requerimiento y satisfacción del cliente.
 6. Entrega de Factura al cliente: Se procede a la firma y entrega de la factura con sus respectivas copias.
 7. Recepción del informe de limpieza: El supervisor o supervisora deberá entregar un informe del servicio que se prestó, novedades encontradas, así como también la sugerencia o comentarios del cliente.

4.2.2.3.2. Flujo grama de Procesos

Empresa de Servicio de limpieza Ecológica “SuperLimpio Cia.Ltda”

Gráfico 34: Flujo grama de Procesos

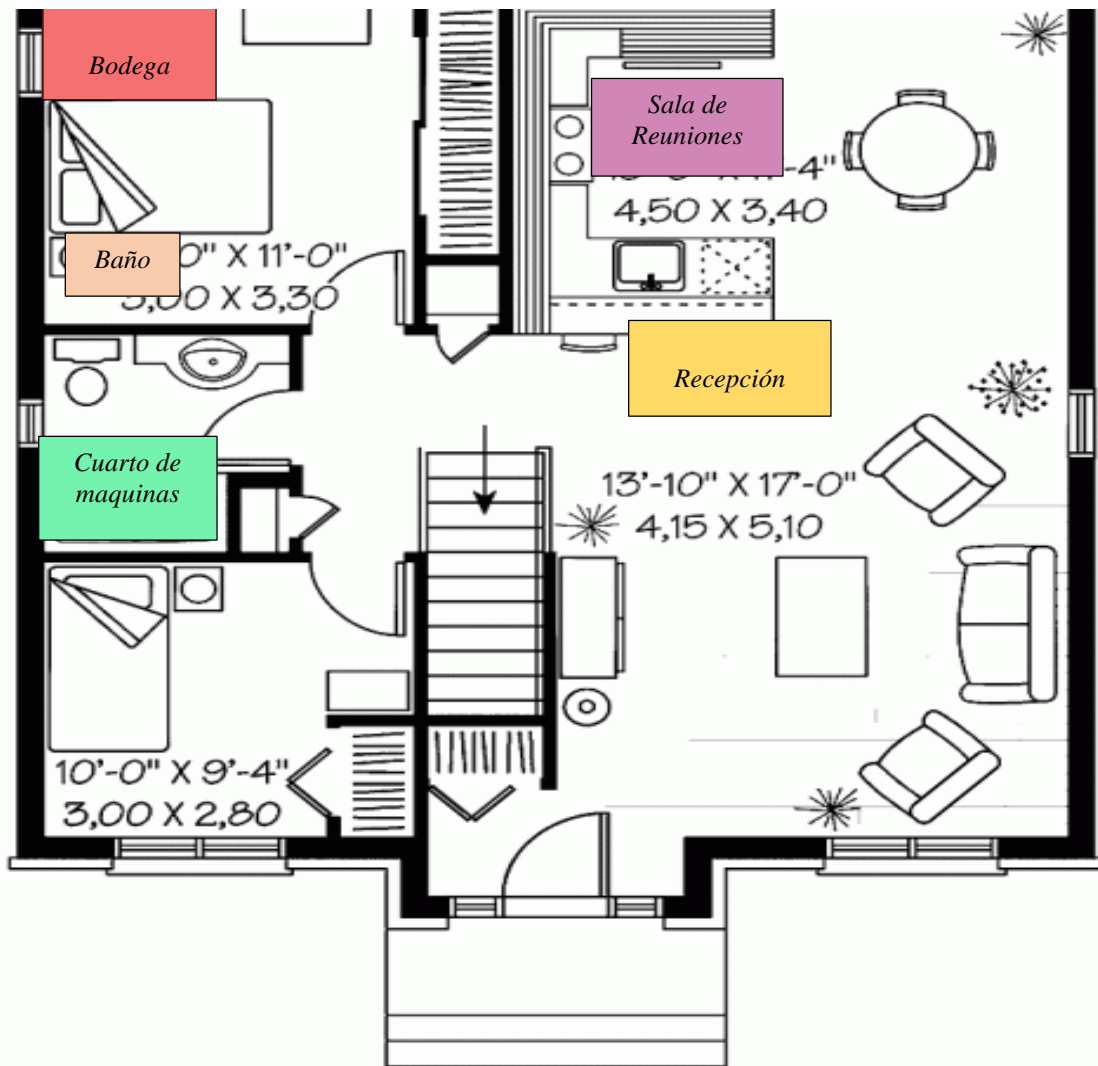




4.2.2.3.3. Distribución física de la empresa

Es cómo va a estar distribuida la empresa, en este caso para brindar los servicios de limpieza, se necesita una oficina en donde tenga los siguientes espacios.

Gráfico 35: Distribución física de la empresa



Área de Recepción

Esta área estará ubicada en la parte frontal de la empresa, cuya finalidad es recibir a los clientes.

Área de secretaria, finanzas y Gerencia

En esta área se realiza actividades de administración, contabilidad y finanzas, ventas, así como la toma de decisiones, funciones que las desempeñara el gerente de la empresa.

Área de Maquinas

Lugar donde estarán ubicadas las máquinas de limpieza como: Aspiradora a vapor y otros instrumentos de limpieza.

Área de bodega

Aquí se encontrara los materiales, productos y otros suministros para la elaboración del servicio de limpieza.

4.2.2.3.4. Inversión del Proyecto

Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y prestación del Servicio de Limpieza.

a) Maquinaria

Son instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado. La maquinaria que se requiere para este proyecto, se caracteriza por su bajo impacto ambiental ya que por sus características, funciona a vapor y consume muy poca energía eléctrica.

Tabla 59: Maquinaria

Cantidad	Detalle	Características	Costo Unitario	Total
6	Maquinaria y Equipo	Limpiadora a vapor PTEU0270 VAPORETTO SMART 45	\$170,00	\$1.020,00
				\$1.020,00

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Autora

b) Mano de Obra

Se conoce como mano de obra al esfuerzo físico y mental que se pone al servicio de la elaboración de un servicio o un bien. Muchas empresa, están compuestas de varios puestos en su equipo de trabajo, dependiendo obviamente del tamaño de la misma. Para este proyecto, se ha determinado que se iniciará o contará con la presencia de diez puestos de trabajo, los cuales son:

Tabla 60: Mano de Obra

Cantidad	Producto	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Anual
7	Limpiadores	\$423,34	\$3.386,72	\$35.560,56
1	Gerente	\$900,00	\$900,00	\$10.800,00
1	Supervisor	\$560,00	\$560,00	\$6.720,00
			\$4.846,72	\$53.080,56

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

c) Materiales de Limpieza

Productos y equipo necesario para realizar las tareas de limpieza de forma eficiente y eficaz. La característica fundamental de este proyecto es que se basa fundamentalmente en la limpieza ecológica y por ende los materiales empleados se rigen a este principio.

Tabla 61: Materiales de Limpieza Orgánicos

Cantidad	Producto	Medida	Costo Unitario	Costo Año
96	Limpiador de baños	Galones	\$5,30	\$508,80
48	Limpia Vidrios	Galones	\$4,90	\$235,20
192	Quita Sarro	Litros	\$6,70	\$1.286,40
192	Limpiador Multiusos	Galones	\$3,45	\$662,40
32	Escoba	unidad	\$2,10	\$67,20
32	Recogedor	unidad	\$2,50	\$80,00
48	Bayeta de cristales	pack/ 10 unidades	\$5,75	\$276,00
24	Cuchilla Cristalera	unidad	\$3,75	\$90,00
48	Estropajo con esponja	pack/12 unidades	\$2,99	\$143,52
32	Guantes	pack/20 unidades	\$9,60	\$307,20
96	Fundas de basura	pack/20 unidades	\$2,03	\$194,88
48	Bayetas	pack/12 unidades	\$5,40	\$259,20
				\$4.110,80

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Autora

Tabla 62: Materiales de Limpieza por Servicio

Producto	Cantidad al año	Cantidad al día Hogares	Cantidad al año Hogares	Cantidad al día Oficinas	Cantidad al año Oficinas
Limpiador de baños	96	0,31	72	0,10	24
Limpia Vidrios	48	0,15	36	0,05	12
Quita Sarro	192	0,61	144	0,20	48
Limpiador Multiusos	192	0,61	144	0,20	48
Escoba	32	0,10	24	0,03	8
Recogedor	32	0,10	24	0,03	8
Bayeta de cristales	48	0,15	36	0,05	12
Cuchilla Cristalera	24	0,08	18	0,03	6
Estropajo con esponja	48	0,15	36	0,05	12
Guantes	32	0,10	24	0,03	8
Fundas de basura	96	0,31	72	0,10	24
Bayetas	48	0,15	36	0,05	12

Fuente: Tabla N° 61

Elaborado por: Autora

a) Muebles y Enseres

También conocido como mobiliario, son los objetos que facilitan las actividades humanas comunes.

Tabla 63: Muebles y Enseres

Cantidad	Producto	Costo Unitario	Costo Total
2	Escritorios	\$110,00	\$220,00
4	Sillas	\$45,00	\$180,00
2	Archivadores	\$75,00	\$150,00
2	Estanterías	\$55,00	\$110,00
1	Muebles de recepción	\$650,00	\$650,00
4	Equipo de limpieza	\$12,00	\$48,00
1	Juego de mesa para juntas	\$1.300,00	\$1.300,00
2	Ventiladores	\$60,00	\$120,00
2	Dispensador de agua	\$39,00	\$78,00
1	Manguera contra Incendios	\$100,00	\$100,00
			\$2.956,00

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Autora

b) Equipo de Computo

Herramienta necesaria en la oficina, hogar o industria, la cual permite realizar las tareas diarias con una mejor presentación.

Tabla 64: Equipo de Computo

Cantidad	Producto	Costo Unitario	Costo Total
2	Computadoras	\$680,00	\$1.360,00
2	Impresoras	\$220,00	\$440,00
1	Copiadora	\$70,00	\$70,00
1	Radio Grabadora	\$55,00	\$55,00
			\$1.925,00

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Autora

c) Útiles de oficina

Constituyen los materiales y útiles que se emplean de la empresa, los principales son: papel tamaño carta u oficio, sobres, esferos, lápices, facturas, recibos, proformas, borradores etc.

Tabla 65: Utiles de oficina

Cantidad	Producto	Costo Unitario	Costo Anual
1	Kits Útiles de Oficina	\$50,00	\$600,00
Total			\$600,00

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Autora

i) Vehículo

Activo destinado al personal y a la maquinaria a sus lugares de trabajo.

Tabla 66: Vehiculo

Cantidad	Producto	Costo Unitario	Costo Total
1	Vehículo minivan (MPV) C37 DFSK	\$15.000,00	\$15.000,00
Total			\$15.000,00

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Autora

d) Inversión Diferida

Se caracteriza por su inmaterialidad y son derechos adquiridos y servicios necesarios para el estudio e implementación del proyecto, no están sujetos a desgaste físico.

Tabla 67: Inversión Diferida

Cantidad	Producto	Costo Unitario	Costo Total
	Gasto de Instalación		\$297,00
1	SWITCH 8 PUERTOS	\$25,00	\$25,00
20	CABLE CT6	\$0,60	\$12,00
4	Divisorias	\$65,00	\$260,00
	Gasto de Constitución		\$500,00
1	PAGO AL ABOGADO PARA CONST. LA EMPRESA	\$500,00	\$500,00
			\$797,00

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Autora

4.2.2.3.6. Costo de producción del servicio

Son los gastos necesarios para mantener un proyecto, línea de procesamiento o un equipo en funcionamiento. Una vez identificado los costos del servicio, se puede fijar un precio para el servicio.

Horas Efectivas al año

Representan las horas reales que se trabajará durante un año calendario, descontando los días de descanso obligatorio, vacaciones y dos días libres a la semana los cuales pueden ser: fines de semana o entre semana. El cálculo se lo realiza con la siguiente fórmula.

Tabla 68: Horas Efectivas

$\text{HORAS EFECTIVAS} = 8[\text{DA} - (\text{DS} + \text{DD})] - 8(\text{DF} + \text{DV})$ $\text{HORAS EFECTIVAS} = 8[365 - (52 + 52)] - 8(10 + 15)$ $\text{HORAS EFECTIVAS} = 8(365 - 104) - 8(25)$ $\text{HORAS EFECTIVAS} = 1.888$	
--	--

Análisis: Para este proyecto, se tiene que al año 2017 se trabajará 1.888 horas al año. Este cálculo será de mucha utilidad, ya que será la base para obtener el valor por hora de los costos y gastos de la inversión.

Costos Directos

Se ha determinado que para poder cubrir la demanda insatisfecha, se necesitan ocho colaboradores, los cuales realizarán la limpieza dos casas al día para poder cubrir la demanda, los costos, gastos y utilidades de la empresa.

Tabla 69: Mano de Obra Directa

Función	Mensual	Anual	Beneficios Económicos	Total Anual	Valor Hora
Limpiador 1	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38
Limpiador 2	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38
Limpiador 3	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38
Limpiador 4	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38
Limpiador 5	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38
Limpiador 6	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38
Limpiador 7	\$426,34	\$5.116,08	\$1.258,93	\$6.375,01	\$3,38

Fuente: Tabla N° 60

Elaborado por: Autora

Análisis: La mano de obra tiene un costo anual de 6.375 por cada trabajador, dividido para las 1.888 horas efectivas, se obtiene que el valor hora de la mano de obra es de \$3,38 dólares.

Tabla 70: Economicos

Beneficios Económicos		
Razón	Unidad	Valor
Décimo tercero	año	\$426,34
Décimo Cuarto	año	\$375,00
Vacaciones	15 días/año	\$213,17
H. Extraordinarias	año	\$244,42
		\$1.258,93

Fuente: (Codigo de Trabajo, 2015)

Elaborado por: Autora

Análisis: Para el cálculo de los beneficios económicos, se basó en el (Codigo de Trabajo, 2015), para conocer el valor por horas extras, vacaciones, decimo tercer y cuarto sueldo.

Tabla 71: Materiales de Limpieza Hogares

PRODUCTO	Cantidad al Día	Medida	Costo Unitario	Costo Día
Limpiador de baños	0,31	gal	\$5,30	\$1,62
Limpia Vidrios	0,15	gal	\$4,90	\$0,75
Quita Sarro	0,61	litros	\$6,70	\$4,09
Limpiador Multiusos	0,61	gal	\$3,45	\$2,11
Escoba	0,10	unidad	\$2,10	\$0,21
Recogedor	0,10	unidad	\$2,50	\$0,25
Bayeta de cristales	0,15	pack/10 unidades	\$5,75	\$0,88
Cuchilla Cristallera	0,08	unidad	\$3,75	\$0,29
Estropajo con esponja	0,15	pack/12 unidades	\$2,99	\$0,46
Guantes	0,10	pack/20 unidades	\$9,60	\$0,98
Fundas de basura	0,31	pack/20 unidades	\$2,03	\$0,62
Bayetas	0,15	pack/12 unidades	\$5,40	\$0,82
				\$13,06

Fuente: Tabla N°60

Elaborado por: Autora

Análisis: Para la realización de este proyecto se tiene que los materiales de limpieza en hogares tiene un costo al día de \$13,06 dolares.

Tabla 72: Materiales de Limpieza Oficinas

PRODUCTO	Cantidad al Día	Medida	Costo Unitario	Costo Día
Limpiador de baños	0,10	gal	\$5,30	\$0,54
Limpia Vidrios	0,05	gal	\$4,90	\$0,25
Quita Sarro	0,20	litros	\$6,70	\$1,36
Limpiador Multiusos	0,20	gal	\$3,45	\$0,70
Escoba	0,03	unidad	\$2,10	\$0,07
Recogedor	0,03	unidad	\$2,50	\$0,08
Bayeta de cristales	0,05	pack/10 unidades	\$5,75	\$0,29
Cuchilla Cristalera	0,03	unidad	\$3,75	\$0,10
Estropajo con esponja	0,05	pack/12 unidades	\$2,99	\$0,15
Guantes	0,03	pack/20 unidades	\$9,60	\$0,33
Fundas de basura	0,10	pack/20 unidades	\$2,03	\$0,21
Bayetas	0,05	pack/12 unidades	\$5,40	\$0,27
				\$4,35

Fuente: Tabla N°71

Elaborado por: Autora

Análisis: Para la realización de este proyecto se tiene que los materiales de limpieza en oficinas tiene un costo al día de \$4,35 dolares.

Costos Indirectos

Aquellos costos que están involucrados directamente dentro del servicio pero que afecta al proceso productivo en general de uno o más servicios.

Tabla 73: Mano de Obra Indirecta

FUNCION	MENSUAL	ANUAL	BENEFICIOS ECONOMICOS	TOTAL ANUAL	VALOR HORA
Supervisor	\$560,00	\$6.720,00	\$1.271,25	\$7.991,25	\$4,23
Gerente	\$900,00	\$10.800,00	\$1.725,00	\$12.525,00	\$6,63

Fuente: Tabla N° 60

Elaborado por: Autora

Tabla 74: Beneficios Economicos MOI

Beneficios Económicos Supervisor		
Razón	Unidad	Valor
Décimo tercero	año	\$560,00
Décimo Cuarto	año	\$375,00
Vacaciones	15 días/año	\$280,00
H. Extras	año	\$56,25

Fuente: (Codigo de Trabajo, 2015)

Elaborado por: Autora

Beneficios Económicos Gerente		
Razón	Unidad	Valor
Décimo tercero	año	\$900,00
Décimo Cuarto	año	\$375,00
Vacaciones	15 días/año	\$450,00
H. Extras	año	

Fuente: (Codigo de Trabajo, 2015)

Elaborado por: Autora

Análisis: Para el cálculo de los beneficios económicos, se basó en el (Codigo de Trabajo, 2015), para conocer el valor por horas extras, vacaciones, decimo tercer y cuarto sueldo.

Tabla 75: Costos de Producción del servicio

Producto	Costo al Mes	Costo al Año	Horas/año	Valor Hora
Útiles aseo	\$47,00	\$564,00	1.888	\$0,30
Uniformes	-	\$300,00	1.888	\$0,16
SERVICIOS				
Energía Eléctrica	\$195,00	\$2.340,00	1.888	\$1,24
Mantenimiento	\$80,00	\$960,00	1.888	\$0,51
				\$2,21

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis: El costo de producción tiene un valor de 2,21 dolares la hora, y si lo multiplicamos por las ocho horas laborables en el dia, se tiene un costo de \$17,68 dólares al día.

Tabla 76: Gastos Administrativos

Producto	Costo al Mes	Costo al Año	Horas/año	Valor Hora
Material de Oficina	\$10,00	\$120,00	1888	\$0,064
Formularios e impresos	\$15,00	\$180,00	1888	\$0,10
Material informático	\$30,00	\$360,00	1888	\$0,19
Servicios				
Servicio Telefónico	\$120,00	\$1.440,00	1888	\$0,76
Servicios Básicos (agua, luz)	\$29,00	\$348,00	1888	\$0,18
Internet	\$40,00	\$480,00	1888	\$0,25
Arriendo Local	\$250,00	\$3.000,00	1888	\$1,59
				\$3,14

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis: En los gastos Administrativos se tiene un valor de \$3,14 dólares la hora, y si lo multiplicamos por las ocho horas laborables en el dia, se tiene un costo de \$25,12 dólares al día.

Tabla 77: Gastos de Venta

Producto	Costo al Mes	Costo al Año	Horas/año	Valor Hora
Publicidad	\$60,00	\$720,00	1.888	\$0,38
Afiches	\$35,00	\$420,00	1.888	\$0,22
Tarjetas	\$25,00	\$300,00	1.888	\$0,16
				\$0,76

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autora

Análisis: En los gastos de Ventas se tiene un valor de \$0,76 dólares la hora, y si lo multiplicamos por las ocho horas laborables en el día, se tiene un costo de \$6,08 dólares al día.

Tabla 78: Gastos Financieros

Producto	Año	Horas/Año	Valor Hora
Intereses Bancarios	\$1.118,40	1.888	\$0,59
Servicios Bancarios	\$80,00	1.888	\$0,04
			\$0,63

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autora

Análisis: En los gastos Fiancieros, se tiene un valor de \$0,63 dólares la hora, y si lo multiplicamos por las ocho horas laborables en el día, se tiene un costo de \$5,04 dólares al día.

4.2.2.3.7. Hoja de Costos

La hoja de Costos es utilizado preferentemente en empresas cuyos productos son rápidamente identificables por unidades individuales o lotes de producción a cada uno de los cuales se le han aplicado, trabajo, recursos y tecnología en grados diferentes.

Es una Herramienta que permite clasificar los costos en categorías generados por la producción de un producto o servicio y a su vez conocer su valor en una jornada de trabajo. Los siguientes cuadros permiten conocer aproximadamente dichos valores y su costo tanto para los servicio en hogares como de oficinas. Con esta información se podrá estimar un precio al servicio de limpieza.

Se contará con un personal de siete trabajadores de limpieza quienes al día realizarán 14 servicios de limpieza, en un tiempo de dos horas por servicio y cuatro servicios de limpieza en oficinas con un tiempo de duración de una hora. Se prevé cumplir con el porcentaje de la demanda Insatisfecha.

Tabla 79: Hoja de Costos Hogares

EMPRESA DE SERVICIOS CLEANING HOME & OFFICE					
HOJA DE COSTOS HOGARES					
LIMPIEZA			SERVICIOS PRESTADOS/DIA = 14		
DETALLE	HORAS	CATDAD	UND MED	V/ UNIT	VALOR TOTAL
	COSTOS DIRECTOS				202,15
MANO DE OBRA					\$189,09
Operador	8	7	trabajador	\$3,38	\$189,09
MATERIALES DE LIMPIEZA					\$13,06
Limpiador de baños		0,31	galón	\$5,30	\$1,62
Limpia Vidrios		0,15	galón	\$4,90	\$0,75
Quita Sarro		0,61	litros	\$6,70	\$4,09
Limpiador Multiusos		0,61	galón	\$3,45	\$2,11
Escoba		0,10	unidad	\$2,10	\$0,21
Recogedor		0,10	unidad	\$2,50	\$0,25
Limpia cristales		0,15	pack/ 10 unidades	\$5,75	\$0,88
Cuchilla Cristalera		0,08	unidad	\$3,75	\$0,29
Estropajo con esponja		0,15	pack/12 unidades	\$2,99	\$0,46
Guantes		0,10	pack/20 unidades	\$9,60	\$0,98
Fundas de basura		0,31	pack/20 unidades	\$2,03	\$0,62
Bayetas		0,15	pack/12 unidades	\$5,40	\$0,82
	COSTOS INDIRECTOS				\$78,43
SERVICIOS					\$13,23
Útiles de aseo	8		servicio	\$0,22	\$1,79
Uniformes	8		servicio	\$0,12	\$0,95
Mantenimiento	8		servicio	\$0,38	\$3,05
Energía Eléctrica	8		servicio	\$0,93	\$7,44
MANO DE OBRA INDIRECTA					\$65,20
Gerente	8		persona	\$4,98	\$39,80
Supervisor	8		persona	\$3,17	\$25,40
COSTO TOTAL DEL SERVICIO					\$280,59
COSTO UNITARIO DEL SERVICIO					\$20,04
GASTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO					\$27,22
Gastos de Administración	8		hora	\$2,35	\$18,84
Gastos de Venta	8		hora	\$0,57	\$4,58
Gastos Financieros	8		hora	\$0,48	\$3,81
	TOTAL COSTO DE VENTA				\$307,81
	COSTO UNITARIO DE VENTA				\$21,99

Fuente: Cuadro

Elaborado por: Autora

Tabla 80: Hoja de Costos Oficinas

EMPRESA DE SERVICIOS CLEANING HOME & OFFICE					
HOJA DE COSTOS OFICINAS					
LIMPIEZA			SERVICIOS PRESTADOS/DIA = 4		
DETALLE	HORAS	CATDAD	UND MED	V/ UNIT	VALOR TOTAL
	COSTOS DIRECTOS				4,35
MATERIALES DE LIMPIEZA					4,35
Limpiador de baños		0,10	galón	\$5,30	\$0,539
Limpia Vidrios		0,05	galón	\$4,90	\$0,249
Quita Sarro		0,20	litros	\$6,70	\$1,363
Limpiador Multiusos		0,20	galón	\$3,45	\$0,702
Escoba		0,03	unidad	\$2,10	\$0,071
Recogedor		0,03	unidad	\$2,50	\$0,085
Limpia cristales		0,05	pack/ 10 unidades	\$5,75	\$0,292
Cuchilla Cristalera		0,03	unidad	\$3,75	\$0,095
Estropajo con esponja		0,05	pack/12 unidades	\$2,99	\$0,152
Guantes		0,03	pack/20 unidades	\$9,60	\$0,325
Fundas de basura		0,10	pack/20 unidades	\$2,03	\$0,206
Bayetas		0,05	pack/12 unidades	\$5,40	\$0,275
	COSTOS INDIRECTOS				26,14
SERVICIOS					4,41
Útiles de aseo	8		servicio	\$0,07	\$0,60
Uniformes	8		servicio	\$0,04	\$0,32
Mantenimiento	8		servicio	\$0,13	\$1,02
Energía Eléctrica	8		servicio	\$0,31	\$2,48
MANO DE OBRA INDIRECTA					21,73
Gerente	8		persona	\$1,66	\$13,27
Supervisor	8		persona	\$1,06	\$8,47
COSTO TOTAL DEL SERVICIO					30,50
COSTO UNITARIO DEL SERVICIO					7,62
GASTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO					9,07
Gastos de Administración	8		hora	\$0,78	\$6,28
Gastos de Venta	8		hora	\$0,19	\$1,53
Gastos Financieros	8		hora	\$0,16	\$1,27
	TOTAL COSTO DE VENTA				39,57
	COSTO UNITARIO DE VENTA				9,89

Fuente: Cuadro

Elaborado por: Autora

Análisis: Una vez realizado la hoja de costos se tiene que un servicio de limpieza en hogares tiene un costo de \$21,99 dólares, mientras que el servicio en oficinas, tiene un costo de \$9,89 dólares, en una jornada de trabajo de ocho horas.

4.2.2.3.8. Precio de Venta del Servicio

Al realizar la hoja de costos, se puede conocer cuánto cuesta producir un servicio de limpieza profesional en una jornada de trabajo de ocho horas al día. Para este proyecto se ha tomado la decisión de tener un beneficio de ocho dólares americanos por el servicio en hogares y cinco dólares para oficinas, para que los mismos estén acorde a los parámetros del mercado y que a su vez produzcan rentabilidad a la empresa.

Tabla 81: Precio de venta del servicio hogares

Costo total de Venta	\$21,99
Beneficio	\$8,00
Precio de venta unitario \$29,99	

Tabla 82: Precio de venta del servicio oficinas

Costo total de Venta	\$9,89
Beneficio	\$5,00
Precio de venta unitario \$14,89	

Análisis: Al agregarle un Margen de beneficio, se tiene como resultado que el servicio de limpieza en hogares tendrá precio de \$29,99 dólares y un precio de \$14,89 dólares por la contratación de los servicios de limpieza para oficinas.

4.2.2.3.9. Capital de Trabajo

El capital de trabajo se lo conoce comúnmente como el activo corriente de la empresa (Efectivo, inversiones a corto plazo, carteras e inventarios). Es decir lo que la empresa requiere para poder operar, como: recursos, insumos, materia prima, mano de obra, activos fijos etc. A continuación se detalla el capital de trabajo que la empresa SuperLimpio Cia.Ltda, requiere para poder funcionar mensualmente.

Tabla 83: Capital de Trabajo (Mensual)

Cantidad	Producto	Medida	Costo Unitario	Costo Mes
	COSTOS DIRECTOS			\$3.326,95

Materiales

8	Limpiador de baños	galones	\$5,30	\$42,40
4	Limpia Vidrios	galones	\$4,90	\$19,60
16	Quita Sarro	litros	\$6,70	\$107,20
16	Limpiador Multiusos	galones	\$3,45	\$55,20
3	Escoba	unidad	\$2,10	\$5,60
3	Recogedor	unidad	\$2,50	\$6,67
4	Bayeta de cristales	pack/ 10 unidades	\$5,75	\$23,00
2	Cuchilla Cristalera	unidad	\$3,75	\$7,50
4	Estropajo con esponja	pack/12 unidades	\$2,99	\$11,96
3	Guantes	pack/20 unidades	\$9,60	\$25,60
8	Fundas de basura	pack/20 unidades	\$2,03	\$16,24
4	Bayetas	pack/12 unidades	\$5,40	\$21,60

Mano de Obra

7	Limpiadores	Personas	\$426,34	\$2.984,38
---	-------------	----------	----------	------------

COSTOS INDIRECTOS

\$2.470,87

Mano de Obra

1	Supervisor	Persona	\$560,00	\$560,00
1	Gerente	Persona	\$900,00	\$900,00

Suministros y Materiales

1	Útiles aseo	unidad	\$47,00	\$47,00
1	Uniformes	unidad	\$25,00	\$25,00
1	Energía Eléctrica	Kwh	\$195,00	\$195,00
1	Mantenimiento	Servicio	\$80,00	\$80,00

Gastos Administrativos

1	Material de Oficina	paquete	\$10,00	\$10,00
---	---------------------	---------	---------	---------

1	Formularios e impresos	paquete	\$15,00	\$15,00
1	Material informático	paquete	\$30,00	\$30,00
1	Servicio Telefónico	Servicio	\$120,00	\$120,00
1	Servicios Básicos (agua, luz)	Servicio	\$29,00	\$29,00
1	Internet	Servicio	\$40,00	\$40,00
1	Arriendo Local	Servicio	\$200,00	\$200,00

Gastos de Ventas

1	Publicidad	Servicio	\$60,00	\$60,00
1	Afiches	Servicio	\$35,00	\$35,00
1	Tarjetas	Servicio	\$25,00	\$25,00

Gastos Financieros

1	Intereses Bancarios	Servicio	\$93,20	\$93,20
1	Servicios Bancarios	Servicio	\$6,67	\$6,67

			TOTAL	\$5.797,81
--	--	--	--------------	-------------------

Fuente: Tabla N°59,60,61,62,63,64,65,66,67

Elaborado por: Autora

4.2.5 Estudio Economico - Financiero

El estudio financiero determina cual será el monto total de la inversión y el financiamiento que puede realizar, esto se hace en función a los requerimientos de recursos humanos, materiales y maquinaria necesarios para poder cubrir la capacidad instalada de producción durante un ejercicio económico y a lo largo de la vida útil de la empresa.

El estudio económico financiero se elabora teniendo en cuenta toda la información y los datos obtenidos en las anteriores fases. Este estudio es calve y necesario para toda empresa ya que va a llevar a la practica el proyecto queriendo saber o conocer si el proyecto es viable, como para otros usuarios (posibles socios, inversores, entidades financieras o administraciones públicas), al querer apoyar el proyecto o no.

4.2.5.1. Inversiones

Constituyen los recursos financieros que se requieren para la fundación y puesta en marcha del proyecto. Para este proyecto se buscó las mejores cotizaciones y ofertas del mercado para la obtención de maquinaria, productos, materiales etc., y fueron estimadas a través de un presupuesto.

Las inversiones que el proyecto tendrá serán de tres tipos de activos:

- Activos Fijos,
- Activos Intangibles y
- Capital de Trabajo

4.2.5.1.1. Activos Fijos

Son todas las inversiones ya sea tangible o intangible que se realizan y que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Los activos fijos están sujetos a depreciaciones, los cuales se los hace de acuerdo a una tabla establecida por la contraloría, los terrenos no sufren depreciaciones, pero si se revalorizan por la plusvalía generada por el desarrollo urbanístico.

En el Estudio técnico se detalló las inversiones que se requerían para este estudio es por ello que se realiza un resumen de las mismas:

Tabla 84: Inversión de Activo Fijo

Producto	Anexo	Valor
Maquinaria		\$1.020,00
Muebles y enseres		\$2.956,00
Útiles de Oficina		\$600,00
Equipo de Computo		\$1.925,00
Vehículo		\$15.000,00
Total		\$21.501,00

Fuente: Tabla 59,63,64,65,66

Elaborado por: Autora

Tabla 85: Depreciación Anual

Activo	Valor del Activo	Vida Útil (años)	Depreciación Anual					Valor residual
			1	2	3	4	5	
Limpiadora a vapor	\$1.020,00	10	\$102,00	\$102,00	\$102,00	\$102,00	\$102,00	\$510,00
Equipos y muebles de Oficina	\$2.956,00	10	\$295,60	\$295,60	\$295,60	\$295,60	\$295,60	\$1.478,00
Útiles de oficina	\$600,00	10	\$60,00	\$60,00	\$60,00	\$60,00	\$60,00	\$300,00
Vehículo	\$15.000,00	5	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00	\$0,00
Equipo de Computo	\$1.925,00	3	\$641,67	\$641,67	\$641,67	\$0,00	\$0,00	\$0,00
			\$4.099,27	\$4.099,27	\$4.099,27	\$3.457,60	\$3.457,60	\$2.288,00

Fuente: Tabla N° 59,63,64,65,66

Elaborado por: Autora

Análisis: La depreciación anual se la realizó a todos los activos fijos, mediante el método de línea para los cinco años de vida útil del proyecto.

Tabla 86: Amortización Anual

Activo	Valor del Activo	Vida Útil (años)	Amortización Anual					Valor Residual
			1	2	3	4	5	
Gasto de Instalación	\$297,00	5	\$59,40	\$59,40	\$59,40	\$59,40	\$59,40	\$0,00
Gasto de Constitución	\$500,00	5	\$100,00	\$100,00	\$100,00	\$100,00	\$100,00	\$0,00
			\$159,40	\$159,40	\$159,40	\$159,40	\$159,40	\$0,00

Fuente: Tabla N° 67

Elaborado por: Autora

Análisis: La anual se la realizó a todos los activos diferidos, para los cinco años de vida útil del proyecto.

4.2.5.1.2. Activos Intangibles o Diferidos

Estas inversiones se las realiza sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos necesarios para la marcha del proyecto y son susceptibles de amortización, afectando al flujo de caja indirectamente.

Tabla 87: Inversión del Proyecto

Producto	Valor
Gasto de Instalación	\$297,00
Gastos de Constitución	\$500,00
Total	\$797,00

Fuente: Tabla N°66

Elaborado por: Autora

4.2.5.1.3. Activo Corriente o Capital de Trabajo

El capital de trabajo se lo comúnmente común mente como el activo corriente de la empresa. (Efectivo, inversiones a corto plazo, carteras e inventarios). Es decir lo que la empresa requiere para poder operar.

El capital de trabajo para el presente proyecto son todos los recursos necesarios para su funcionamiento normal de actividades y su recuperación económica mediante su comercialización. Cuenta de costos directos e indirectos como: mano de obra, materiales, etc., que harán que el servicio funcione o sea puesto en marcha. Para el capital de trabajo, es necesario de un tiempo máximo de un mes, esto garantizará la disponibilidad de recursos suficientes para cubrir los costos de producción y operación, tiempo en el que se deberá recuperar los fondos para ser utilizados nuevamente.

Tabla 88: Capital de Trabajo (Mensual)

Cantidad	Producto	Medida	Costo Unitario	Costo Mes
COSTOS DIRECTOS				\$3.326,95
Materiales				
8	Limpiador de baños	galones	\$5,30	\$42,40
4	Limpia Vidrios	galones	\$4,90	\$19,60
16	Quita Sarro	litros	\$6,70	\$107,20
16	Limpiador Multiusos	galones	\$3,45	\$55,20
3	Escoba	unidad	\$2,10	\$5,60
3	Recogedor	unidad	\$2,50	\$6,67
4	Bayeta de cristales	pack/ 10 unidades	\$5,75	\$23,00
2	Cuchilla Cristalera	unidad	\$3,75	\$7,50
4	Estropajo con esponja	pack/12 unidades	\$2,99	\$11,96
3	Guantes	pack/20 unidades	\$9,60	\$25,60
8	Fundas de basura	pack/20 unidades	\$2,03	\$16,24
4	Bayetas	pack/12 unidades	\$5,40	\$21,60
Mano de Obra				
7	Limpiadores	Personas	\$426,34	\$2.984,38
COSTOS INDIRECTOS				2.470,87
Mano de Obra				
1	Supervisor	Persona	\$560,00	\$560,00
1	Gerente	Persona	\$900,00	\$900,00
Suministros y Materiales				
1	Útiles aseo	unidad	\$47,00	\$47,00
1	Uniformes	unidad	\$25,00	\$25,00
1	Energía Eléctrica	Kwh	\$195,00	\$195,00
1	Mantenimiento	Servicio	\$80,00	\$80,00
Gastos Administrativos				
1	Material de Oficina	paquete	\$10,00	\$10,00
1	Formularios e impresos	paquete	\$15,00	\$15,00
1	Material informático	paquete	\$30,00	\$30,00
1	Servicio Telefónico	Servicio	\$120,00	\$120,00
1	Servicios Básicos (agua, luz)	Servicio	\$29,00	\$29,00
1	Internet	Servicio	\$40,00	\$40,00
1	Arriendo Local	Servicio	\$200,00	\$200,00
Gastos de Ventas				
1	Publicidad	Servicio	\$60,00	\$60,00
1	Afiches	Servicio	\$35,00	\$35,00
1	Tarjetas	Servicio	\$25,00	\$25,00
Gastos Financieros				
1	Intereses Bancarios	Servicio	\$93,20	\$93,20
1	Servicios Bancarios	Servicio	\$6,67	\$6,67
TOTAL				\$5.797,81

Fuente: Tabla N°59, 63,64,65,66
Elaborado por: Autora

4.2.5.2. Resumen de las Inversiones

En el siguiente cuadro se presenta un compendio de la Inversión necesaria para el funcionamiento del presente proyecto

4.2.5.3. Inversión Total del Proyecto

Tabla 89: Inversión Total del Proyecto

Producto	Total
Inversión Fija	\$21.501,00
Maquinaria	\$1.020,00
Muebles y enseres	\$2.956,00
Útiles de Oficina	\$600,00
Equipo de Computo	\$1.925,00
Vehículo	\$15.000,00
Inversión Diferida	\$797,00
Gasto de Instalación	\$297,00
Gastos de Constitución	\$500,00
Capital de Trabajo	\$5.797,81
Costos Directos	\$3.326,95
Costos Indirectos	\$2.470,87
Total	\$28.095,81

Fuente: Tabla N°84,87,88

Elaborado por: Autora

4.2.5.4. Financiamiento de la Inversión

El proyecto hará uso de las fuentes internas y externas de financiamiento bajo los siguientes aspectos:

a) Fuentes Internas

Será financiado por los socios fundadores de la empresa, con un aporte total de \$16.530,48 dólares, es decir que este monto representa el 57,94% del total de la inversión.

b) Fuentes Externas

Después de buscar la alternativa más conveniente, se decidió solicitar un préstamo a la Corporación Financiera Nacional, ya que es el organismo que otorga créditos a largo plazo y con intereses más bajos a través de sus líneas de crédito. El crédito que mantendrá el proyecto con el CFN, constituirá el 42,06% que corresponde a \$12.000 dólares, a cinco años plazo al 9,32% de interés anual con el objeto de financiar la adquisición de: maquinaria y parte de las adecuaciones. En consecuencia los rubros de financiamiento se presentan así:

Préstamo: \$ 12.000,00

Tasa Interés: 9,32%

Plazo: 5 años

Tabla 90: Tabla de Amortización del Préstamo

Período	Fecha de Pago	Pago Capital	Pago Interés	Cuota	Saldo
0	-	-	-	-	\$ 12.000,00
1	2/9/2018	\$ 1.992,37	\$ 1.118,40	\$ 3.110,77	\$ 10.007,63
2	2/4/2019	\$ 2.178,06	\$ 932,71	\$ 3.110,77	\$ 7.829,58
3	1/30/2020	\$ 2.381,05	\$ 729,72	\$ 3.110,77	\$ 5.448,53
4	1/24/2021	\$ 2.602,96	\$ 507,80	\$ 3.110,77	\$ 2.845,56
5	1/24/2021	\$ 2.845,56	\$ 265,21	\$ 3.110,77	\$ 0,00

Fuente: (Coorporacion Financiera Nacional EC, 2017)

Elaborado por: Autora

Análisis: El sistema aplicado a la amortización del redito es del método Francés, en donde se paga anualmente una cuota fija de \$3110,77 dólares. Este sistema se caracteriza por pagar en los primeros años una alta cuota de los intereses, casi igual que el capital, pero en los últimos años, el pago de interés se reduce, quedando prácticamente solo el capital por cancelar.

Tabla 91: Financiamiento de la Inversión

Capital propio	\$ 16.095,81	57,29%
Préstamo CFN	\$ 12.000,00	42,71%
TOTAL	\$ 28.095,81	100%

Fuente: Tabla N°90

Elaborado por: Autora

4.2.2.16. Presupuesto de Costos e Ingresos

Los costos son todas las erogaciones o desembolsos realizados durante un año o ejercicio económico, constituyendo uno de los aspectos importantes para la determinación de la rentabilidad del proyecto y los elementos indispensables para el correspondiente análisis o evaluación del mismo, proyectando la situación contable, la cual se calculará estos valores.

A continuación se presenta una tabla con los costos de producción del servicio y este estará presupuestado o proyectado para los cinco años de vida útil del proyecto. Para su proyección se utilizara la tasa de inflación del año 2016 que corresponde a 1,12%.

Tabla 92: Presupuesto de Operaciones (Anual)

Cantidad	Producto	Año1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTOS DIRECTOS		\$48.735,87	\$49.281,71	\$49.833,67	\$50.391,80	\$50.956,19
Materiales		\$4.110,80	\$4.156,84	\$4.203,40	\$4.250,48	\$4.298,08
96	Limpiador de baños	\$508,80	\$514,50	\$520,26	\$526,09	\$531,98
48	Limpia Vidrios	\$235,20	\$237,83	\$240,50	\$243,19	\$245,92
192	Quita Sarro	\$1.286,40	\$1.300,81	\$1.315,38	\$1.330,11	\$1.345,01
192	Limpiador Multiusos	\$662,40	\$669,82	\$677,32	\$684,91	\$692,58
32	Escoba	\$67,20	\$67,95	\$68,71	\$69,48	\$70,26
32	Recogedor	\$80,00	\$80,90	\$81,80	\$82,72	\$83,64
48	Bayeta de cristales	\$276,00	\$279,09	\$282,22	\$285,38	\$288,57
24	Cuchilla Cristalera	\$90,00	\$91,01	\$92,03	\$93,06	\$94,10
48	Estropajo con esponja	\$143,52	\$145,13	\$146,75	\$148,40	\$150,06
32	Guantes	\$307,20	\$310,64	\$314,12	\$317,64	\$321,20
96	Fundas de basura	\$194,88	\$197,06	\$199,27	\$201,50	\$203,76
48	Bayetas	\$259,20	\$262,10	\$265,04	\$268,01	\$271,01
Mano de Obra		\$44.625,07	\$45.124,87	\$45.630,27	\$46.141,33	\$46.658,11
8	Limpiadores	\$44.625,07	\$45.124,87	\$45.630,27	\$46.141,33	\$46.658,11
COSTOS INDIRECTOS		\$12.155,25	\$12.291,39	\$12.429,05	\$12.568,26	\$12.709,02
1	Sueldo supervisor	\$7.991,25	\$8.080,75	\$8.171,26	\$8.262,77	\$8.355,32
1	Útiles aseo	\$564,00	\$570,32	\$576,70	\$583,16	\$589,69
1	Uniformes	\$300,00	\$303,36	\$306,76	\$310,19	\$313,67
1	Energía Eléctrica	\$2.340,00	\$2.366,21	\$2.392,71	\$2.419,51	\$2.446,61
1	Mantenimiento	\$960,00	\$970,75	\$981,62	\$992,62	\$1.003,74
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$18.453,00	\$18.659,67	\$18.868,66	\$19.079,99	\$19.293,69

1	Material de Oficina	\$120,00	\$121,34	\$122,70	\$124,08	\$125,47
1	Formularios e impresos	\$180,00	\$182,02	\$184,05	\$186,12	\$188,20
1	Material informático	\$360,00	\$364,03	\$368,11	\$372,23	\$376,40
1	Servicio Telefónico	\$1.440,00	\$1.456,13	\$1.472,44	\$1.488,93	\$1.505,60
1	Servicios Básicos (agua, luz)	\$348,00	\$351,90	\$355,84	\$359,82	\$363,85
1	Internet	\$480,00	\$485,38	\$490,81	\$496,31	\$501,87
1	Arriendo Local	\$3.000,00	\$3.033,60	\$3.067,58	\$3.101,93	\$3.136,67
1	Sueldo Gerente	\$12.525,00	\$12.665,28	\$12.807,13	\$12.950,57	\$13.095,62
GASTOS DE VENTA		\$1.440,00	\$1.456,13	\$1.472,44	\$1.488,93	\$1.505,60
1	Publicidad	\$720,00	\$728,06	\$736,22	\$744,46	\$752,80
1	Afiches	\$420,00	\$424,70	\$429,46	\$434,27	\$439,13
1	Tarjetas	\$300,00	\$303,36	\$306,76	\$310,19	\$313,67
GASTOS FINANCIEROS		\$1.198,40	\$1.013,61	\$811,52	\$590,52	\$348,85
1	Interés del Préstamo	\$1.118,40	\$932,71	\$729,72	\$507,80	\$265,21
1	Servicios Bancarios	\$80,00	\$80,90	\$81,80	\$82,72	\$83,64
TOTAL		\$81.982,52	\$82.702,51	\$83.415,33	\$84.119,50	\$84.813,35

Fuente: Tabla N° 88
Elaborado por: Autora

4.2.2.17. Ingresos Totales

Los ingresos son producto de la venta de los servicios o productos de una empresa y para este proyecto los ingresos procederán de la venta de los servicios de limpieza, tanto para hogares como para oficinas. . Para su proyección se utilizara la tasa de inflación del año 2016 que corresponde a 1,12%.

Tabla 93: Proyección de Ingresos (Anual)

Variables	Servicio	Proyección Ingresos (Demanda Insatisfecha)				
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicios	Viviendas	3.303	3.430	3.560	3.695	3.834
Precio		\$29,99	\$29,99	\$29,99	\$29,99	\$29,99
Ingreso Viviendas		\$99.054,91	\$102.841,72	\$106.752,71	\$110.791,59	\$114.962,15
Servicios	Oficinas	944	955	965	976	987
Precio		\$14,89	\$14,89	\$14,89	\$14,89	\$14,89
Ingreso Oficinas		\$14.059,36	\$14.216,83	\$14.376,06	\$14.537,07	\$14.699,88
Total Ingreso		\$113.114,27	\$117.058,54	\$121.128,77	\$125.328,66	\$129.662,03
Demanda Insatisfecha		4.247	4.384	4.525	4.671	4.821

Fuente: Tabla N°79, 80 hoja de costos

Elaborado por: Autora

4.2.2.18. Estado de Pérdidas y Ganancias

Documento contable en el que se resume todos los resultados de una empresa, que demuestra detalladamente y ordenadamente la utilidad del ejercicio determinado por las actividades ordinarias y extraordinarias.

Es uno de los estados financieros básicos que tiene por objeto mostrar un resumen de los ingresos y gastos durante un ejercicio, clasificándolos de acuerdo con las principales operaciones del negocio, mostrando por consiguiente las utilidades o pérdidas sufridas en las operaciones realizadas.

El estado de pérdidas y ganancias llamado también Estado de Resultado nos demuestra cual es la utilidad o pérdida que se ha obtenido durante un periodo económico y como se ha producido, cuyos resultados sirven para obtener mediante un análisis, conclusiones que permitan conocer cómo se desenvuelve la empresa y hacer previsiones para el futuro.

4.2.2.18.1. Ingresos

Está conformado por el resultado de las ventas realizadas durante un periodo económico.

4.3.5.7.2. Egresos

Está conformado por la sumatoria de los costos de realización del servicio, los gastos administrativos, gastos de ventas y gastos financieros.

Para su proyección se utilizara la tasa de inflación del año 2016 que corresponde a 1,12%.

Tabla 94: Estado de Resultados Proyectado

RUBROS / AÑOS DE VIDA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	\$113.114,27	\$117.058,54	\$121.128,77	\$125.328,66	\$129.662,03
Costo de Producción	\$60.891,12	\$61.573,10	\$62.262,72	\$62.960,06	\$63.665,21
Utilidad Bruta	\$52.223,16	\$55.485,45	\$58.866,05	\$62.368,60	\$65.996,82
Gastos de Venta	\$1.440,00	\$1.456,13	\$1.472,44	\$1.488,93	\$1.505,60
Gastos Administrativos	\$18.453,00	\$18.659,67	\$18.868,66	\$19.079,99	\$19.293,69
Utilidad Operacional	\$32.330,16	\$35.369,64	\$38.524,95	\$41.799,68	\$45.197,53
Otros Gastos	\$1.118,40	\$932,71	\$729,72	\$507,80	\$265,21
Intereses financieros	\$1.118,40	\$932,71	\$729,72	\$507,80	\$265,21
Utilidad antes de Impuestos y Participaciones	\$31.211,76	\$34.436,93	\$37.795,24	\$41.291,88	\$44.932,32
Participación Utilidad 15%	\$4.681,76	\$5.165,54	\$5.669,29	\$6.193,78	\$6.739,85
Utilidad antes de impuestos	\$26.529,99	\$29.271,39	\$32.125,95	\$35.098,10	\$38.192,47
25% Impuesto Renta	\$6.632,50	\$7.317,85	\$8.031,49	\$8.774,52	\$9.548,12
Utilidad Neta	\$19.897,49	\$21.953,54	\$24.094,46	\$26.323,57	\$28.644,36

Fuente: Tabla N° 93
Elaborado por: Autora

4.2.2.19. Estado de Situación Financiera

Comúnmente llamado Estado de Situación Financiera, es un documento que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización (empresa) a una fecha determinada que permite efectuar un análisis comparativo de la misma. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable.

Pese a que hay varios formatos de presentación el Balance General debe integrar todas las actividades u operaciones de la empresa, donde la información contenida debe ser totalmente coherente y lógica para la empresa, permitiendo ayudar a mostrar los aspectos principales de desempeño de la empresa, ayudando a ejercer influencia sobre las decisiones económicas. Este documento debe ser reflejo fiel de la realidad financiera de la empresa y para ello es necesario que puedan compararse con otros periodos de la misma empresa con el fin de identificar las tendencias de la situación financiera.

Tabla 95: Estado de Situación Financiera

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVO						
Activo Corriente	\$5.797,81	\$27.961,61	\$51.995,76	\$77.967,84	\$105.305,45	\$134.721,24
Banco	\$5.797,81	\$27.961,61	\$51.995,76	\$77.967,84	\$105.305,45	\$134.721,24
Activo no Corriente	\$22.298,00	\$18.039,33	\$13.780,67	\$9.522,00	\$5.905,00	\$2.288,00
Activo Fijo	\$21.501,00	\$17.401,73	\$13.302,47	\$9.203,20	\$5.745,60	\$2.288,00
Maquinaria	\$1.020,00	\$1.020,00	\$1.020,00	\$1.020,00	\$1.020,00	\$1.020,00
Depreciación acumulada		-\$102,00	-\$204,00	-\$306,00	-\$408,00	-\$510,00
Equipos y Muebles de oficina	\$2.956,00	\$2.956,00	\$2.956,00	\$2.956,00	\$2.956,00	\$2.956,00
Depreciación acumulada		-\$295,60	-\$591,20	-\$886,80	-\$1.182,40	-\$1.478,00
Útiles de oficina	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00
Depreciación acumulada		-\$60,00	-\$120,00	-\$180,00	-\$240,00	-\$300,00
Vehículo	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00
Depreciación acumulada		-\$3.000,00	-\$6.000,00	-\$9.000,00	-\$12.000,00	-\$15.000,00
Equipo de computo	\$1.925,00	\$1.925,00	\$1.925,00	\$1.925,00	\$1.925,00	\$1.925,00
Depreciación acumulada		-\$641,67	-\$1.283,33	-\$1.925,00	-\$1.925,00	-\$1.925,00
Activo Diferido	\$797,00	\$637,60	\$478,20	\$318,80	\$159,40	\$0,00
Gasto Constitución e instalaciones	\$797,00	\$797,00	\$797,00	\$797,00	\$797,00	\$797,00
Amortización acumulada		-\$159,40	-\$318,80	-\$478,20	-\$637,60	-\$797,00
TOTAL ACTIVO	\$28.095,81	\$46.000,94	\$65.776,43	\$87.489,84	\$111.210,45	\$137.009,24
PASIVO						
Corriente	\$1.992,37	\$2.178,06	\$2.381,05	\$2.602,96	\$2.845,56	\$0,00
Obligaciones financieras por pagar	\$1.992,37	\$2.178,06	\$2.381,05	\$2.602,96	\$2.845,56	\$0,00
No Corriente	\$10.007,63	\$7.829,58	\$5.448,53	\$2.845,56	\$0,00	\$0,00

Préstamo por pagar	\$10.007,63	\$7.829,58	\$5.448,53	\$2.845,56	\$0,00	\$0,00
TOTAL PASIVO	\$12.000,00	\$10.007,63	\$7.829,58	\$5.448,53	\$2.845,56	\$0,00
PATRIMONIO	\$16.095,81	\$35.993,31	\$57.946,85	\$82.041,31	\$108.364,89	\$137.009,24
CAPITAL SOCIAL	\$16.095,81	\$16.095,81	\$16.095,81	\$16.095,81	\$16.095,81	\$16.095,81
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$0,00	\$19.897,49	\$21.953,54	\$24.094,46	\$26.323,57	\$28.644,36
UTILIDAD ACUMULADA	\$0,00	\$0,00	\$19.897,49	\$41.851,04	\$65.945,50	\$92.269,08
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$28.095,81	\$46.000,94	\$65.776,43	\$87.489,84	\$111.210,45	\$137.009,24

Fuente: Tabla N° 84,85,85,94

Elaborado por: Autora

4.2.2.20. Flujo Neto de Efectivo

El flujo Neto de efectivo, también llamado flujo de caja, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado.

En otras palabras se puede decir que el flujo de caja es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado. Por lo tanto sirve como un indicador de la liquidez de la empresa, es decir de su capacidad de generar efectivo.

Según el Plan General Contable, el flujo de caja se analiza mediante el llamado Estado del flujo de caja. Provee información sobre los ingresos y salidas d efectivo en un cierto espacio de tiempo.

Tabla 96: Flujo Neto De Efectivo

RUBROS / AÑOS DE VIDA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas Netas		\$113.114,27	\$117.058,54	\$121.128,77	\$125.328,66	\$129.662,03
Costo de Producción		\$60.891,12	\$61.573,10	\$62.262,72	\$62.960,06	\$63.665,21
Utilidad Bruta		\$52.223,16	\$55.485,45	\$58.866,05	\$62.368,60	\$65.996,82
Gastos de Venta		\$1.440,00	\$1.456,13	\$1.472,44	\$1.488,93	\$1.505,60
Gastos Administrativos		\$18.453,00	\$18.659,67	\$18.868,66	\$19.079,99	\$19.293,69
Utilidad Operacional		\$32.330,16	\$35.369,64	\$38.524,95	\$41.799,68	\$45.197,53
Otros Gastos		\$1.118,40	\$932,71	\$729,72	\$507,80	\$265,21
Gastos financieros (intereses)		\$1.118,40	\$932,71	\$729,72	\$507,80	\$265,21
Utilidad antes de Impuestos y Participación		\$31.211,76	\$34.436,93	\$37.795,24	\$41.291,88	\$44.932,32
Participación Utilidad 15%		\$4.681,76	\$5.165,54	\$5.669,29	\$6.193,78	\$6.739,85
Utilidad antes de impuestos		\$26.529,99	\$29.271,39	\$32.125,95	\$35.098,10	\$38.192,47
25% Impuesto Renta		\$6.632,50	\$7.317,85	\$8.031,49	\$8.774,52	\$9.548,12
Utilidad Neta		\$19.897,49	\$21.953,54	\$24.094,46	\$26.323,57	\$28.644,36
Depreciaciones		\$4.099,27	\$4.099,27	\$4.099,27	\$3.457,60	\$3.457,60
Amortizaciones		\$159,40	\$159,40	\$159,40	\$159,40	\$159,40
Pago Préstamo (Capital)		\$1.992,37	\$2.178,06	\$2.381,05	\$2.602,96	\$2.845,56
Valor de Salvamento						\$2.288,00
Inversiones						
Fija	\$21.501,00					
Diferida	\$797,00					
Capital de Trabajo	\$5.797,81					
Flujo Neto de Efectivo	\$28.095,81	\$22.163,7933	\$24.034,1549	\$25.972,0789	\$27.337,6091	\$31.703,7950

Fuente: Tabla N° 89, 94

Elaborado por: Autora

4.2.2.21. Evaluación Financiera del Proyecto

La evaluación financiera realizada en un proyecto, juzga el mismo desde la perspectiva del objetivo de generar rentabilidad financiera y juzga el flujo de fondos generados por el proyecto. Esta evaluación es pertinente para determinar la llamada “Capacidad Financiera del proyecto” y la rentabilidad del Capital propio invertido en el proyecto.

La evaluación financiera trabaja los flujos de ingresos y egresos con ‘precios vigentes de mercado. Típicamente, toma como criterio de selección el valor presente neto (VPN) o la tasa de retorno (TIR).

La evaluación financiera, analizará el proyecto desde el punto de vista financiero, se enfoca en el análisis del grado en que el proyecto cumple sus objetivos de generar un retorno a los diferentes actores que participan en su ejecución o funcionamiento. Este proyecto realiza su evaluación desde varios puntos de vista:

- ✓ Punto de vista de los beneficiarios.
- ✓ Punto de vista de la entidad o entidades ejecutoras.
- ✓ Punto de vista de entidades financiadoras.
- ✓ Punto de vista del gobierno.
- ✓ Punto de vista de la economía o la sociedad.

4.2.2.21.1. Punto de Equilibrio

Cuando se decide emprender un emprendimiento y evaluar para determinar su factibilidad, una de las herramientas a utilizar es el análisis del punto de equilibrio. Con esta herramienta se puede determinar la cantidad de servicios que debe generar y comercializar este proyecto para cubrir sus costos totales.

Es decir el punto de equilibrio para cada uno de los periodos de esta operación es aquel donde:

Ingreso total (Cantidad Producida x Precio)= Costos Totales

Siendo:

Costos Totales= Costos fijos Totales + Costos Variables Totales.

Para el cálculo del punto de equilibrio se utilizará la siguiente fórmula:

$$q^* = \text{CFT} / (p - \text{CVU})$$

Para poder reemplazar la fórmula, se realiza un cuadro detallando los costos fijos y los costos variables para los años uno, tres y cinco de vida útil del proyecto.

Costos Fijos

Son aquellos que se mantienen constantes durante el periodo completo del servicio. Se incurre en el mismo, por el simple transcurso del tiempo y no varían como resultado directo de cambios en el volumen.

Costos Variables

Son aquellos que varían en forma directa con los cambios en el volumen de producción. Para este proyecto se calculara el punto de equilibrio utilizando el método matemático en función de la capacidad instalada y de las ventas, utilizando además la forma gráfica para su representación.

A continuación se presenta un cuadro general con la clasificación de los costos fijos y variables y un cuadro donde así mismo se clasifica lo costos tanto para hogares como para oficinas ya que como lo demuestra la tabla N°79,80 de la hoja de costos, las cantidades de materiales, mano de obra etc., no son las mismas.

Tabla 97: Clasificación de los Costos

Cantidad	Producto	Año1		Año 3		Año 5	
		Costo Fijo	Costo Variable	Costo Fijo	Costo Variable	Costo Fijo	Costo Variable
COSTOS DIRECTOS							
Materiales							
96	Limpiador de baños	\$0,00	\$508,80	\$0,00	\$520,26	\$0,00	\$531,98
48	Limpia Vidrios	\$0,00	\$235,20	\$0,00	\$240,50	\$0,00	\$245,92
192	Quita Sarro	\$0,00	\$1.286,40	\$0,00	\$1.315,38	\$0,00	\$1.345,01
192	Limpiador Multiusos	\$0,00	\$662,40	\$0,00	\$677,32	\$0,00	\$692,58
32	Escoba	\$0,00	\$67,20	\$0,00	\$68,71	\$0,00	\$70,26
32	Recogedor	\$0,00	\$80,00	\$0,00	\$81,80	\$0,00	\$83,64
48	Bayeta de cristales	\$0,00	\$276,00	\$0,00	\$282,22	\$0,00	\$288,57
24	Cuchilla Cristalera	\$0,00	\$90,00	\$0,00	\$92,03	\$0,00	\$94,10
48	Estropajo con esponja	\$0,00	\$143,52	\$0,00	\$146,75	\$0,00	\$150,06
32	Guantes	\$0,00	\$307,20	\$0,00	\$314,12	\$0,00	\$321,20
96	Fundas de basura	\$0,00	\$194,88	\$0,00	\$199,27	\$0,00	\$203,76
48	Bayetas	\$0,00	\$259,20	\$0,00	\$265,04	\$0,00	\$271,01
Mano de Obra							
7	Limpiadores	\$44.625,07	\$0,00	\$45.630,27	\$0,00	\$46.658,11	\$0,00
COSTOS INDIRECTOS							
1	Sueldo supervisor	\$7.991,25	\$0,00	\$8.171,26	\$0,00	\$8.355,32	\$0,00
1	Útiles aseo	\$0,00	\$564,00	\$0,00	\$576,70	\$0,00	\$589,69
1	Uniformes	\$300,00	\$0,00	\$306,76	\$0,00	\$313,67	\$0,00

1	Energía Eléctrica	\$0,00	\$2.340,00	\$0,00	\$2.392,71	\$0,00	\$2.446,61
1	Mantenimiento	\$0,00	\$960,00	\$0,00	\$981,62	\$0,00	\$1.003,74
GASTOS ADMINISTRATIVOS							
1	Material de Oficina	\$0,00	\$120,00	\$0,00	\$122,70	\$0,00	\$125,47
1	Formularios e impresos	\$0,00	\$180,00	\$0,00	\$184,05	\$0,00	\$188,20
1	Material informático	\$0,00	\$360,00	\$0,00	\$368,11	\$0,00	\$376,40
1	Servicio Telefónico	\$0,00	\$1.440,00	\$0,00	\$1.472,44	\$0,00	\$1.505,60
1	Servicios Básicos (agua, luz)	\$0,00	\$348,00	\$0,00	\$355,84	\$0,00	\$363,85
1	Internet	\$0,00	\$480,00	\$0,00	\$490,81	\$0,00	\$501,87
1	Arriendo Local	\$3.000,00	\$0,00	\$3.067,58	\$0,00	\$3.136,67	\$0,00
1	Sueldo Gerente	\$12.525,00	\$0,00	\$12.807,13	\$0,00	\$13.095,62	\$0,00
GASTOS DE VENTA							
1	Publicidad	\$0,00	\$720,00	\$0,00	\$736,22	\$0,00	\$752,80
1	Afiches	\$0,00	\$420,00	\$0,00	\$429,46	\$0,00	\$439,13
1	Tarjetas	\$0,00	\$300,00	\$0,00	\$306,76	\$0,00	\$313,67
GASTOS FINANCIEROS							
1	Interés del Préstamo	\$1.118,40	\$0,00	\$729,72	\$0,00	\$265,21	\$0,00
		\$0,00	\$80,00	\$0,00	\$81,80	\$0,00	\$83,64
TOTAL		\$69.559,72	\$12.422,80	\$70.712,71	\$12.702,63	\$71.824,59	\$12.988,76

Fuente: Tabla N°92

Elaborado por: Autora

Tabla 98: Clasificación de los Costos según el servicio

Costo por Servicio	Año1		Año 3		Año 5	
	Costo Fijo	Costo Variable	Costo Fijo	Costo Variable	Costo Fijo	Costo Variable
Costo Servicio de limpieza hogares	\$56.951,05	\$9.317,10	\$57.923,49	\$9.526,97	\$58.867,53	\$9.741,57
Costo Servicio de limpieza Oficinas	\$12.608,67	\$3.105,70	\$12.789,22	\$3.175,66	\$12.957,07	\$3.247,19
Suma	\$69.559,72	\$12.422,80	\$70.712,71	\$12.702,63	\$71.824,59	\$12.988,76
Total Costo	\$81.982,52		\$83.415,33		\$84.813,35	

Fuente: Tabla N° 97

Elaborado por: Autora

Análisis: Una vez clasificado e identificado los costos fijos y variables, tanto en hogares como en oficinas, ya se puede realizar el cálculo del Punto de Equilibrio.

4.2.2.21.2. Punto de Equilibrio Hogares año 2017

Matemáticamente:

– **PE en función de Ingresos (Ventas)**

$$PE(\$) = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

$$PE(\$) = \frac{\$52.169,79}{1 - \frac{\$9.317,10}{\$99.054,91}}$$

$$PE(\$) = \frac{\$52.169,79}{1 - 0,094}$$

$$PE(\$) = \frac{\$52.169,79}{0,905}$$

$$PE = \$57.586,36$$

– **PE en función de Cantidad de Servicios (Ventas)**

$$PE(\text{cant}) = \frac{\text{CF}}{\text{Precio} - \text{Costo Variable Unitario}}$$

$$CV_u = \frac{\text{Costo Variable}}{\text{unidades producidas}}$$

$$CV_u = \frac{\$9.317,}{3.303}$$

$$CV_u = 2,82$$

$$PE(cant)=\frac{CF}{\text{Precio} - \text{Costo Variable Unitario}}$$

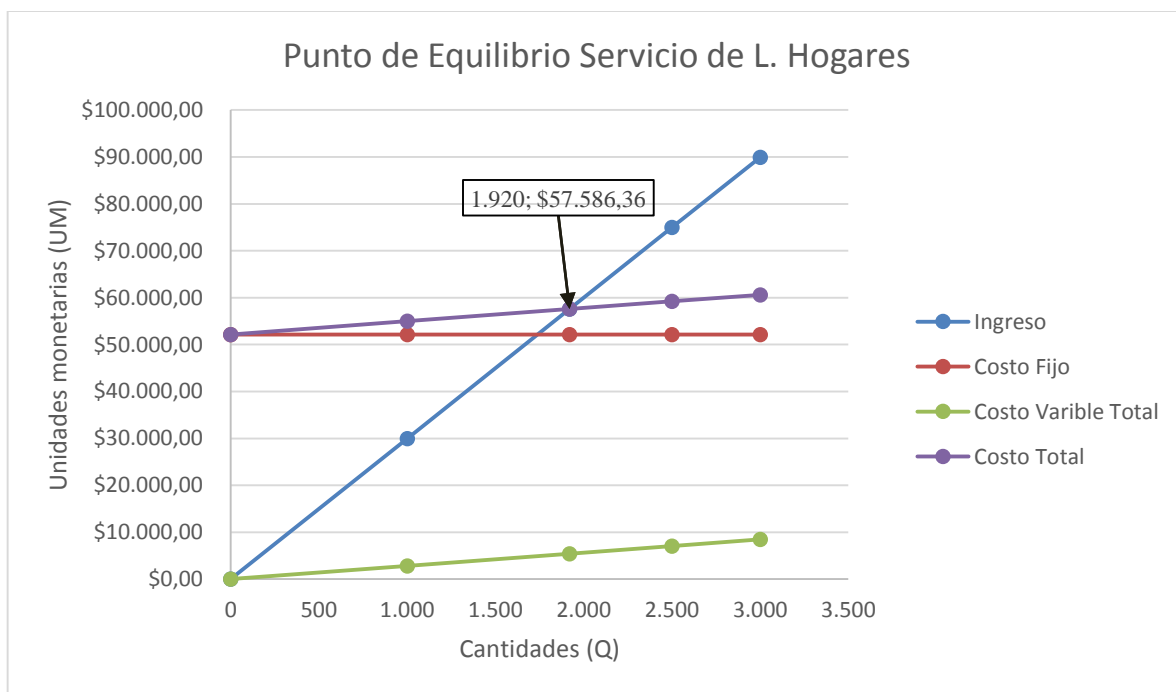
$$PE(cant)=\frac{\$52.169,79}{\$29,99 - \$2,82}$$

$$PE(cant)=\frac{\$52.169,79}{\$27,17}$$

PE= 1.920 Servicios al año

Esta empresa, debe realizar como mínimo 1.920 servicios para poder cubrir los costos de Hogares.

Gráfico 36: Punto de Equilibrio S.L.Hogares año



Análisis: Esta empresa o proyecto para el año 2017, debe tener como mínimo \$55.547,20 en ventas, para poder cubrir sus costos, es decir el 62,44 % de la venta proyectada para el año 2017 y vender como mínimo 1.676 servicios.

4.2.2.21.3. Punto de Equilibrio Oficinas año 2017

Matemáticamente:

– **PE en función de Ingresos (Ventas)**

$$PE(\$) = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

$$PE(\$) = \frac{\$17.389,93}{1 - \frac{\$3.105,70}{\$14.059,36}}$$

$$PE(\$) = \frac{\$17.389,93}{1 - 0,22}$$

$$PE(\$) = \frac{\$17.389,93}{0,779}$$

$$PE = \$22.320,51$$

– **PE en función de Cantidad de Servicios (Ventas)**

$$PE(\text{cant}) = \frac{\text{CF}}{\text{Precio} - \text{Costo Variable Unitario}}$$

$$CV_u = \frac{\text{Costo Variable}}{\text{unidades producidas}}$$

$$CV_u = \frac{\$3.105,70}{944}$$

$$CV_u = 3,29$$

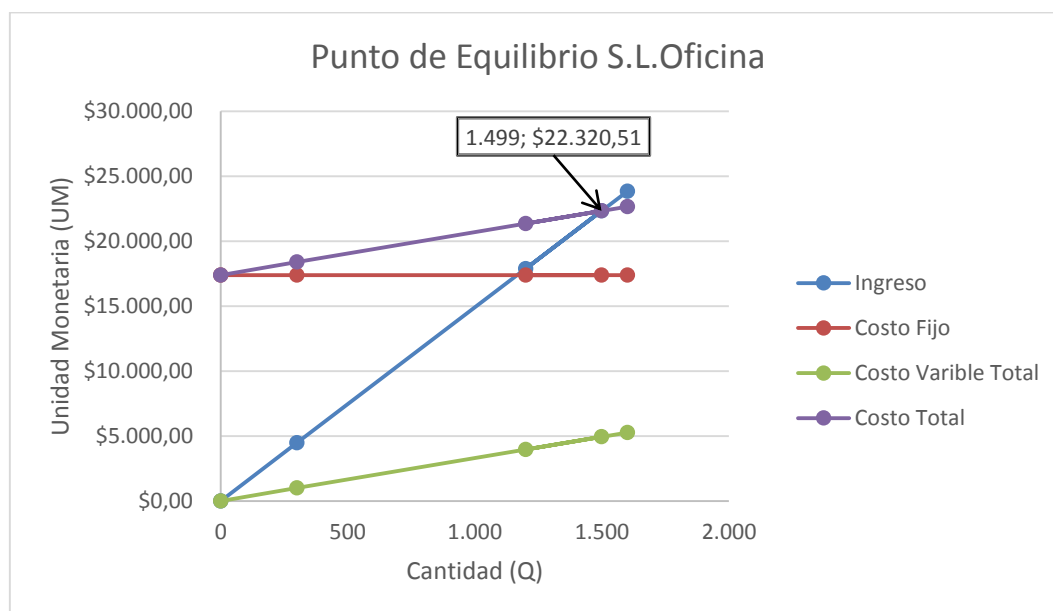
$$PE(cant)=\frac{CF}{Precio - Costo Variable Unitario}$$

$$PE(cant)=\frac{\$17.389,93}{\$14,89 - \$3,29}$$

$$PE(cant)=\frac{\$17.389,93}{\$11,60}$$

PE= 1.499 Servicios al año

Gráfico 37: Punto de Equilibrio Oficina año



Análisis: Para el año 2017, esta empresa o proyecto debe tener como mínimo \$19.508,42 en ventas, para poder cubrir sus costos y vender como mínimo 876 servicios.

4.2.2.21.4. Valor Actual Neto

El método de Valor actual neto (VAN), consiste en determinar el valor presente de los flujos de costos e ingresos generados a través de la vida útil del proyecto. Alternativamente esta actuación puede aplicarse al flujo neto y en definitiva corresponde a la estimación al

valor presente de los ingresos y gastos que se utilizaran en todos y cada uno de los años de operación económica del proyecto.

Es la sumatoria de los flujos netos de caja actualizado menos la inversión inicial. Con este indicador podemos conocer el valor de dinero actual y lo que va a recibir el proyecto en el futuro a una tasa de interés en periodo determinado.

En términos matemáticos el VAN es la sumatoria de los beneficios netos multiplicado por el factor de descuento o descontados a una tasa de interés pagada por beneficiarse el préstamo a obtener.

Si el VAN es igual o mayor que cero, el proyecto o inversión es conveniente, caso contrario no es conveniente.

Donde:

VAN: Valor actual neto

FN: Flujo Neto

n= año

i= Tasa de Inflación

Io: Inversión Inicial

FEA= Flujo de Efectivo Acumulado

Tabla 99: Valor Actual Neto

Año	Flujo de efectivo	Flujo de efectivo acumulado	Factor de actualización		Factor de actualización Acumulado
0	-\$28.095,81	-\$28.095,81	1,00	-\$28.095,81	-\$28.095,81
2017	\$22.163,79	-\$5.932,02	0,9889	\$21.918,31	-\$6.177,51
2018	\$24.034,15	\$18.102,13	0,98	\$23.504,70	\$17.327,20
2019	\$25.972,08	\$44.074,21	0,97	\$25.118,61	\$42.445,80
2020	\$27.337,61	\$71.411,82	0,96	\$26.146,42	\$68.592,23
2021	\$31.703,80	\$103.115,62	0,95	\$29.986,51	\$98.578,74
		VAN 1			VAN 2

Fuente: Tabla N°98
Elaborado por: Autora

$$FEA = -I_o + VAN_1 + VAN_2 + VAN_3 + VAN_4 + VAN_5$$

$$FEA = -\$28.530,48 + \$22.163,79 + \$24.034,15 + \$25.972,08 + \$27.337,61 + \$21.936,45 + \$31.703,80$$

$$VAN_1 = \$103.115,62$$

$$\text{Factor de Actualización} = \sum F.E * \left(\frac{1}{(1+i)^n} \right)$$

$$F.A = FE_1 + \frac{1}{(1+i)^1} + FE_2 + \frac{1}{(1+i)^2} + FE_3 + \frac{1}{(1+i)^3} + FE_4 + \frac{1}{(1+i)^4} + FE_5 + \frac{1}{(1+i)^5}$$

$$FA = \$126.674,55$$

$$VAN_2 = -I_o + FA$$

$$VAN_2 = -\$28.530,48 + \$126.674,55$$

$$VAN_2 = \$98.578,74$$

4.2.2.21.5. Tasa Interna de Retorno

Indica al dueño del proyecto la tasa de interés máxima a la que debe contraer el préstamo, para evitar futuros fracasos financieros.

$$TIR = i_2 + (i_2 - i_1) * \frac{VAN_1}{(VAN_1 - VAN_2)}$$

Donde:

TIR: Tasa interna de retorno.

i_2 : Tasa de Inflación 2

i_1 : Tasa de Inflación 1

VAN_1 : Valor actual neto obtenido con i_1

VAN_2 : Valor actual neto obtenido con i_2

i_2 : 1,12%

i_1 : 0%

VAN_2 : \$98.578,74

VAN_1 : \$103.115,62

$$TIR = 0,0112 + (0,0112 - 0) * \frac{\$103.115,62}{(\$103.115,62 - \$98.578,74)}$$

$$TIR = 0,0112 + 0,0112 * \frac{\$103.115,621}{\$4.536,88}$$

$$TIR = 0,0112 + 0,254557012$$

$$TIR = 0,265757012$$

$$TIR = 26,58 \%$$

Según el (Banco Central del Ecuador, 2017), la tasa pasiva referencial no pasa de 10%, con lo que se puede afirmar que se cumple la segunda condición, en donde la Tasa interna de Retorno es mayor a la tasa pasiva del mercado.

4.2.510.6. Relación Beneficio Costo

La razón beneficio costo, también llamada índice de productividad, es la razón presente de los flujos netos a la inversión inicial. Este índice se usa como medio de clasificación de proyectos en orden descendente de productividad. Si la razón beneficio costo es mayor que uno (1), entonces el proyecto es aceptable.

$$RBC = \frac{\sum \text{INGRESO ACTUAL}}{\sum \text{EGRESO ACTUAL}}$$

Relación Costo Beneficio S.L.Hogares

Tabla 100: Relación Beneficio Costo S.L.Hogares

Año	Ingreso	Egreso	Ingresos Actuales	Egresos Actuales
2017	\$99.054,91	\$72.628,31	\$97.957,78	\$71.823,88
2018	\$102.841,72	\$76.249,38	\$100.576,19	\$74.569,67
2019	\$106.752,71	\$80.035,56	\$103.244,69	\$77.405,50
2020	\$110.791,59	\$83.993,94	\$105.964,05	\$80.334,06
2021	\$114.962,15	\$88.131,89	\$108.735,05	\$83.358,09
			\$516.477,78	\$387.491,19

Fuente: Tabla N° 93, 99
Elaborado por: Autora

$$RB/C1 = \frac{\$516.477,78}{\$387.491,19}$$

$$RBC1 = 1,33$$

Análisis: Cuando la Relación Beneficio Costo es mayor que 1, en este caso es de 1,33 positivo, el valor de los beneficios es mayor a los costos del proyecto; por lo que se acepta el proyecto y se recomienda las inversiones debido a que existen beneficios. Se puede afirmar que por cada unidad monetaria invertida se tendrá un retorno del capital invertido y una ganancia de 0,33 ctv. En consecuencia este proyecto resulta atractivo.

Relación Costo Beneficio S.L.Oficinas

Tabla 101: Relación Beneficio Costo S.L.Oficinas

Año	Ingreso	Egreso	Ingresos Actuales	Egresos Actuales
2017	\$14.059,36	\$9.339,36	\$13.903,64	\$9.235,92
2018	\$14.216,83	\$9.549,74	\$13.903,64	\$9.339,36
2019	\$14.376,06	\$9.764,85	\$13.903,64	\$9.443,96
2020	\$14.537,07	\$9.984,81	\$13.903,64	\$9.549,74
2021	\$14.699,88	\$10.209,72	\$13.903,64	\$9.656,69
			\$69.518,21	\$47.225,67

Fuente: Tabla 93,99
Elaborado por: Autora

$$RB/C2 = \frac{\$69.518,21}{\$47.225,67}$$

$$RB/C2 = 1,47$$

Análisis: Cuando la Relación Beneficio Costo es mayor que 1, en este caso es de 1,47 positivo, el valor de los beneficios es mayor a los costos del proyecto; por lo que se acepta el proyecto y se recomienda las inversiones debido a que existen beneficios. Se puede afirmar que por cada unidad monetaria invertida se tendrá un retorno del capital invertido y una ganancia de 0,47 ctv. En consecuencia este proyecto resulta atractivo.

4.2.2.21.6. Periodo de Recuperación del Capital

Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI); mide en cuanto tiempo se recupera el total de la inversión a valor presente, es decir, nos revela la fecha en la cual se cubre la inversión inicial en cinco años, meses y días. Se requiere de la siguiente formula:

$$PRI = \text{Año} + \frac{\text{Flujo de Efectivo Actual}}{\text{Inversión}}$$

Donde:

Año = Año donde la empresa se convierte de negativo a positivo

FEA= Flujo de Efectivo positivo

Io = Inversión

$$PRI = 2 + \frac{\$18.102,13}{28.095,81}$$

$$PRI = 2 + 0,644300082$$

$$PRI = 2, 0,644300082$$

Para expresar el numero en meses, a la cantidad anterior se le resta el numero entero 2-2,064430008 = 0,64430008, a esto se le multiplica por 12 para determinar el número de meses del año, 0,64430008 *12= 7,73, a este resultado se vuelve a restar el numero entero 7,73 – 7 = 0.73 se le multiplica por 30 días del mes 0.7*30= 21. De tal manera que la recuperación es de 2 años, 7 meses y 21 días. (Planeación y evaluación financiera, s.f.)

Tabla 102: Evaluación Financiera del Proyecto

VAN 1 =	\$103.115,62
VAN 2 =	\$98.578,74
TIR =	26,58%
RB/C 1 =	1,33
RB/C 2 =	1,47
Periodo de Recuperación =	2 años;7 meses; 21 días

Fuente: Tabla N°93,99,100,101; gráfica N°37,38

Elaborado por: Autora

CONCLUSIONES

- Esta investigación se fundamentó teóricamente en varios autores reconocidos: Blanco A., Chain Saphag, Collazos J, Córdoba M. Padilla, Sapag&Sapag, Urbina.G.Vaca, por lo que ha permitido realizar este proyecto y la elaboración de su contenido.
- Se ha demostrado mediante un Estudio de Mercado, que existe una demanda de servicios de limpieza en hogares y oficinas en la ciudad del Puyo y que no es atendida.
- El Estudio de Mercado realizado en la ciudad del Puyo, muestra y determina que el proyecto puede y debe ejecutarse, por los resultados obtenidos en el análisis de la demanda, oferta y niveles de comercialización del servicio.
- En la ciudad de Puyo existen una variedad de empresas caracterizadas por brindar el servicio, pero ninguna está dedicada a este sector de hogares y oficinas.
- Este proyecto alcanzará a cubrir el 5,52% del total de la Demanda Insatisfecha del primer año es decir 4.819 servicios, durante los cinco años de vida útil del proyecto.
- La empresa estará localizada en el sector centro sur de la ciudad del Puyo, en las calles Av. Ceslao Marín y Av. Francisco de Orellana, Barrio Vicentino.
- El proceso del servicio de limpieza de casas y oficinas demandan la utilización de maquinaria y equipos adecuados. Al ser productos y maquinaria ecológicos, estos se caracterizan por la conservación del medio ambiente y un bajo impacto ambiental.
- La Evaluación de Impacto Ambiental, da como resultado que el proyecto es ambientalmente factible, a la vez que se entrega medidas de prevención y de corrección.
- La Evaluación Financiera, nos indica que el proyecto es aceptable ya que cumple con todas las condiciones y se recomienda las inversiones debido a que existen beneficios. Se tendrá por cada unidad monetaria invertida, un retorno del capital y una ganancia de \$0,33 y \$0,47 una tasa interna de retorno del 26,58%, y un tiempo de recuperación de la inversión de dos años y siete meses. En consecuencia este proyecto resulta atractivo.

RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar buenas promociones para que el servicio de limpieza de hogares y oficinas tenga acogida en el mercado, a fin de lograr difundir las características y beneficios del mismo.
- La contratación de mano de obra de la ciudad, es muy importante ya que aporta a incrementar la tasa de personas económicamente activas de la localidad y por ende del país.
- Implementar un Sistema Integral de Calidad.
- La Corporación Financiera Nacional y demás bancos y cooperativas, deberían facilitar o mejorar sus mecanismos para otorgar créditos, y así fomentar el desarrollo empresarial en la provincia y país.
- La aplicación de este proyecto a la práctica es recomendable desde el punto de vista financiero, tal como lo demuestra el la evaluación financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Baca U, G. (2010). Evaluación de Proyectos. 6a ed. Mexico D.F: McGrawHill.
- Sapag C, N. (2001). Evaluación de Proyectos de Inversión. 2a ed. Mexico D.F: Pearson Educación.
- Collazos, J. (2004). El Estudio de Mercado en los Proyectos de Inversion. Lima: San Marcos.
- Córdoba, M. (2011). Formulación y Evaluación de Proyectos. 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sapag C, N & Sapag C, R. (2008). Preparación y Evaluación de Proyectos. 5a ed. Bogotá: McGrawHill.
- Banco Central del Ecuador. (2017). Tasas de Interés. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin>
- Corporación de Estudios y Publicación. (2016). Constitución del Ecuador Ley de Prevención y Control de la contaminación ambiental. Quito: C.E.P.
- DeConceptos. (2015). Limpieza. Obtenido de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/limpieza>
- definicion.de (2008-2016). Recolección de Datos. Obtenido de <http://definicion.de/recoleccion-de-datos/>
- Estudiapuntos. (2014). Investigacion Cualicuantitativa. Obtenido de <http://www.estudiapuntos.com/definicion-de-investigacion-cualicuantitativa.html>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Resultados provinciales pastaza. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Censo Nacional Economico. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Información Censal Cantonal. Obtenido de http://www.inec.gob.ec/cpv/index.php?option=com_content&view=article&id=232&Itemid=129&lang=es

Haydn, F., et.al (2003). Investigación de mercados. Mexico DF: McGraw-Hill Interamericana.

Lara, B. (2010). Como elaborar Proyectos de Inversión. Quito: Oseas Espin.

Blanco, A. (2007). Formulación y Evaluación de Proyectos (Sexta ed.). Caracas. Oficina de Integridad de Investigación ORI . (2006). Conceptos Básicos de Investigación . Obtenido de https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/eg_info.htm

Pastaza (2008). Historia de Pastaza. Obtenido de <http://www.pastaza.com/puyo/>

Ruberto A, R. (2006). Guía metodológica para la Evaluación del Impacto Ambiental Ingeniería Sanitaria y Ambiental. Obtenido de http://200.38.34.3/documentos/varios/guia_metodologica_impacto_ambiental.pdf

Sanchez J, R. R. (2012). Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión. Obtenido de <http://clasev.net/v2/mod/resource/view.php?id=29495>

Thompson, I. (2006). Concepto de empresa. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

Unidad de Servicios Profesionales Altamente Especializados. (2012). Estudio de Factibilidad. Obtenido de <http://uspaeinecol.com/estudio-de-factibilidad-ambiental/>

Corporación Financiera Nacional. (2017). Simulador Crédito. Obtenido de <https://ibanking.cfn.fin.ec/SimulatorServiceWebSite/CreditSimulator.aspx>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Hogares

Cuestionario Hogares

Cuestionario Oficinas

Encuestas Hogares

Anexo 3: Encuestas Hogares



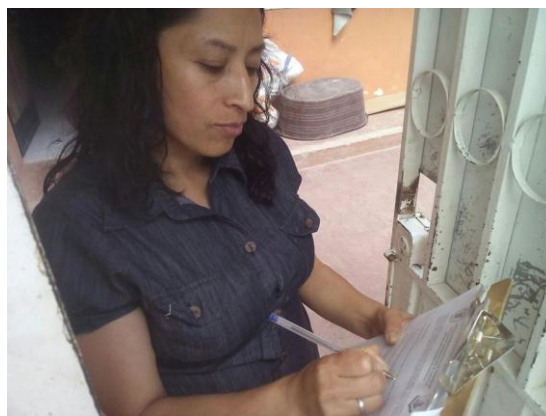
Sr. Geovany Espinoza del barrio Obrero



Sra. Martha Luna del barrio La Union



Sra. Ines Calvopiña del barrio Cumandá

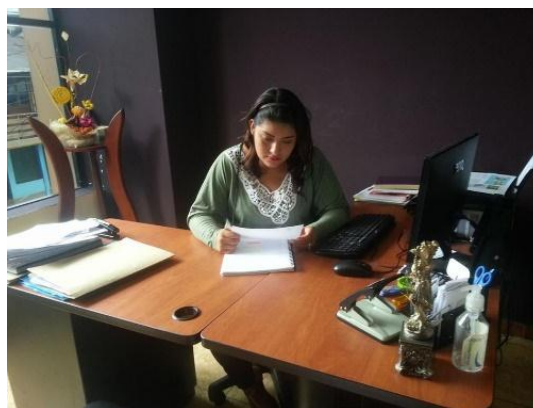


Sra. Carmen Arias del barrio Mexico

Anexo 4: Encuestas Oficinas



Ab. Fredy Nuñez (Asesoría Jurídica)



Ing. Laura Flores (Asesoría Contable)

Gráfico 38: Logotipo



Gráfico 39: Tarjeta de presentacion



Gráfico 40: Limpieza común



Gráfico 41: Limpieza ecológica



Gráfico 43: Presentacion del servicio



Gráfico 42: Marca

SuperLimpio

Gráfico 44: Slogan

Limpieza ecologica

Tabla 103: Alternativa Tecnológica

Detalle	Características	Costo Unitario
Aspiradora Electrolux Lit21	<ul style="list-style-type: none"> - El polvo de vacío Lite contiene el filtro HEPA elimina hasta el 99,9% de las impurezas del aire, lo que garantiza una mayor calidad de vida para usted y su familia. - No tiene ninguna bolsa de suciedad almacenista - El poder junto con el ahorro de energía - Motor con una potencia de 1400 W y sistema de regulación de la velocidad. - Tiempo de uso diario: 2 horas 	\$140,00
Limpiadora a vapor Mop.X5	<p>Limpiador de piso a vapor, alfombras, vidrios limpiador multiuso portátil, y vaporizador de prendas de vestir.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elimina hasta el 99% de los ácaros, chinches y algunos tipos de virus y bacterias. - Es ligero - cabezal giratorio de 360 grados -Usado en superficies de mármol, piedra, cerámica, alfombras, pisos de madera, piso flotante, vinyl. - 1.300 watts de potencia de limpieza a vapor. - Tiempo de uso diario: 3 horas. 	\$173,00
- Limpiador de vapor - Polti PTEU0270 VAPORETTO SMART 45	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza natural sin necesidad de detergentes químicos - ideal para la limpieza cotidiana de todas las superficies. 	\$170,00

	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía de trabajo ilimitado - Regulador de vapor - Sistema de parking - Neutraliza y elimina ácaros, gérmenes y bacteria - Limpiador de vapor - Potencia 1500W - Bares de presión, - Múltiples accesorios - Tiempo de uso diario: 4 horas 	
--	--	--

Fuente: (TVentas, 2016), (MediaMarkt, 2016), (Mercado Libre, 2016)

Elaborado por: Autora

Minuta de Constitución

SEÑOR NOTARIO: En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase Insertar una de constitución de compañía de responsabilidad limitada, al tenor de las cláusulas siguientes:

PRIMERA.- COMPARECIENTES Y DECLARACIÓN DE VOLUNTAD. - Intervienen en la celebración de este contrato, La señora Jenny Monserrat Villanueva Cisneros, la compareciente manifiesta ser ecuatoriana, mayor de edad, casada, domiciliada en la ciudad de Puyo, por otro lado la Srta. Karen Johana Colala Villanueva, manifiesta ser ecuatoriana, mayor de edad, soltera, domiciliada en la ciudad de Puyo; y, declaran su voluntad de constituir, como en efecto constituyen, la compañía de responsabilidad limitada SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPER LIMPIO CIA.LTDA”, la misma que se registrará por las leyes ecuatorianas; de manera especial, por la Ley de Compañías, sus reglamentos y los siguientes estatutos.

SEGUNDA.- ESTATUTOS DE SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPER LIMPIO CIA.LTDA”.

CAPITULO PRIMERO

DENOMINACIÓN. NACIONALIDAD, DOMICILIO, FINALIDADES Y PLAZO DE DURACIÓN

ARTICULO UNO.- Constituyese en la ciudad de Puyo, con domicilio en el mismo lugar, provincia de Pastaza. República del Ecuador, de nacionalidad ecuatoriana, la compañía de responsabilidad limitada SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPER LIMPIO CIA.LTDA”.

ARTICULO DOS.- La compañía tiene por objeto y finalidad, de realizar limpieza de residencias y oficinas, y cualquier otra actividad afín con la expresada.

ARTICULO TRES.- La compañía podrá solicitar préstamos internos o externos para el mejor cumplimiento de su finalidad.

ARTICULO CUATRO.- El plazo de duración del contrato social de la compañía es de cinco años, a contarse de la fecha de Inscripción en el Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía; puede prorrogarse por resolución de la junta general de socios, la que será convocada expresamente para deliberar sobre el particular. La compañía podrá disolverse antes, si así lo resolviere la Junta General de socios en la forma prevista en estos estatutos y en la Ley de Compañías.

CAPITULO SEGUNDO

DEL CAPITAL SOCIAL, DE LAS PARTICIPACIONES Y DELA RESERVA LEGAL

ARTICULO CINCO.- El capital social de la compañía es de dieciocho mil dólares, dividido en cien participaciones de un dólar a cada uno de los socios, que estarán representadas por el certificado de aportación correspondiente de conformidad con la ley y estos estatutos, certificado que será firmado por el presidente y gerente de la compañía. El capital está íntegramente suscrito y pagado en numerarlo en la forma y proporción que se especifica en las declaraciones.

ARTICULO SEIS.- La compañía puede aumentar el capital social, por resolución de la Junta general de socios, con el consentimiento de las dos terceras partes del capital social, en la forma prevista en la Ley y, en tal caso los socios tendrán derecho preferente para suscribir el aumento en proporción a sus aportes sociales, salvo resolución en contrario de la Junta general de socios.

ARTICULO SIETE.- El aumento de capital se lo hará estableciendo nuevas participaciones y su pago se lo efectuará: en numerario, en especie, por compensación de créditos, por capitalización de reservas y/o proveniente de la revalorización pertinente y por los demás medios previstos en la ley.

ARTICULO OCHO.- La compañía entregará a cada socio el certificado de aportaciones que le corresponde; dicho certificado de aportación se extenderá en libre acompañados de talonarios y en los mismos se hará constar la denominación de la compañía, el capital suscrito y el capital pagado, número y valor del certificado, nombres y apellidos del socio propietario, domicilio de la compañía, fecha de la escritura de constitución, notaría en la que se otorgó, fecha y número de inscripción en el Registro Mercantil, fecha y lugar de expedición, la constancia de no ser negociable, la firma y rúbrica del presidente y gerente de la compañía. Los certificados serán registrados e inscritos en el libro de socios y participaciones; y para constancia de su recepción se suscribirán los talonarios.

ARTICULO NUEVE.- Todas las participaciones son de Igual calidad, los socios fundadores no se reservan beneficio especial alguno.

ARTÍCULO DIEZ.- Las participaciones de esta compañía podrán transferirse por acto entre vivos, requiriéndose para ello: el consentimiento unánime del capital social, que la cesión se celebre por escritura pública y que se observe las pertinentes disposiciones de la ley. Los socios tienen derecho preferente para adquirir estas participaciones a prorrata de las suyas, salvo resolución en contrario de la Junta general de socios. En caso de cesión de participaciones, se anulará el certificado original y se extenderá uno nuevo.

ARTICULO ONCE.- En las Juntas generales para efectos de votación cada participación dará al socio el derecho a un voto.

CAPITULO TERCERO

DE LOS SOCIOS. DE SUS DEBERES, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

ARTICULO DOCE.- Son obligaciones de los socios:

Las que señala la Ley de Compañías:

Cumplir con las funciones, actividades y deberes que les asigne la Junta general de socios, el presidente y el gerente; Cumplir con las aportaciones suplementarias en proporción a las participaciones que tuviere en la compañía cuando y en la forma que decida la Junta general de socios; y,

Las demás que señalen estos estatutos.

ARTICULO TRECE.- Los socios de la compañía tienen los siguientes derechos y atribuciones:

Intervenir con voz y voto en las sesiones de Junta general de socios, personalmente o mediante mandato a otro socio o extraño, con poder notarial o carta poder. Se requiere de carta poder para cada sesión y, el poder a un extraño será necesariamente notarial. Por cada participación el socio tendrá derecho a un voto;

Elegir y ser elegido para los órganos de administración;

A percibir las utilidades y beneficios a prorrata de las participaciones, lo mismo respecto del acervo social de producirse la liquidación de la compañía:

Los demás previstos en la ley y en estos estatutos.

ARTICULO CATORCE.- La responsabilidad de los socios de la compañía, por las obligaciones sociales, se limita únicamente al monto de sus aportaciones Individuales a la compañía, salvo las excepciones de ley.

CAPITULO CUARTO

DEL GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

ARTICULO QUINCE.- El gobierno y la administración de la compañía se ejerce por medio de los siguientes órganos: La Junta general de socios, el presidente y el gerente.

ARTICULO DIECISÉIS.- DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS.- La junta general de socios es el órgano supremo de la compañía y está integrada por los socios legalmente convocados y reunidos en el número suficiente para formar quórum.

ARTICULO DIECISIETE.- Las sesiones de junta general de socios son ordinarias y extraordinarias, y se reunirán en el domicilio principal de la compañía para su validez. Podrá la compañía celebrar sesiones de Junta general de socios en la modalidad de junta universal, esto es, que la junta puede constituirse en cualquier tiempo y en cualquier lugar dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital, y los asistentes quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad acepten por unanimidad la celebración de la junta y los asuntos a tratarse, entendiéndose así, legalmente convocada y válidamente constituida.

ARTICULO DIECIOCHO.- Las Juntas generales se reunirán por lo menos una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico, y las extraordinarias en cualquier tiempo que fueren convocadas. En las sesiones de Junta general, tanto ordinarias como extraordinarias, se tratarán únicamente los asuntos puntualizados en la convocatoria, en caso contrario las resoluciones serán nulas.

ARTICULO DIECINUEVE.- Las juntas ordinarias y extraordinarias serán convocadas por el presidente de la compañía, por escrito y personalmente a cada uno de los socios, con ocho días de anticipación por lo menos al señalado para la sesión de Junta general. La convocatoria indicará el lugar, local, fecha, el orden del día y objeto de la sesión.

ARTICULO VEINTE.- El quórum para las sesiones de Junta general de socios, en la primera convocatoria será de más de la mitad del capital social y. en la segunda se podrá sesionar con el número de socios presentes, lo que se Indicará en la convocatoria. La sesión no podrá instalarse, ni continuar válidamente sin el quórum establecido.

ARTICULO VEINTIUNO.- Las resoluciones se tomarán por mayoría absoluta de votos del capital social concurrente a la sesión, con las excepciones que señalan estos estatutos y la Ley de Compañías. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

ARTICULO VEINTIDÓS.- Las resoluciones de la Junta general de socios tomadas con arreglo a la ley y a estos estatutos y sus reglamentos, obligarán a todos los socios, hayan o no concurrido a la sesión, hayan o no contribuido con su voto y estuvieren o no de acuerdo con dichas resoluciones.

ARTICULO VEINTITRÉS.- Las sesiones de junta general de socios, serán presididas por el presidente de la compañía y. a su falta, por la persona designada en cada caso, de entre los socios: actuará de secretario el gerente o el socio que en su falta la Junta elija en cada caso.

ARTICULO VEINTICUATRO.- Las actas de las sesiones de junta general de socios se llevarán a máquina, en hojas debidamente foliadas y escritas en el anverso y reverso, las que llevarán la firma del presidente y secretario. De cada sesión de junta se formará un expediente que contendrá la copia del acta, los documentos que justifiquen que la convocatoria ha sido hecha legalmente, así como todos los documentos que hubieren sido conocidos por la Junta.

ARTICULO VEINTICINCO.- Son atribuciones privativas de la junta general de socios:

Resolver sobre el aumento o disminución de capital, fusión o transformación de la compañía, sobre la disolución anticipada, la prórroga del plazo de duración: y, en general resolver cualquier reforma al contrato constitutivo y a estos estatutos:

Nombrar al presidente y al gerente de la compañía, señalándoles su remuneración y, removerlos por causas Justificadas o a la culminación del periodo para el cual fueron elegidos;

Conocer y resolver sobre las cuentas, balances, inventarlos e Informes que presenten los administradores;

Resolver sobre la forma de reparto de utilidades;

Resolver sobre la formación de fondos de reserva especiales o extraordinarios:

Acordar la exclusión de socios de acuerdo con las causas establecidas en la ley:

Resolver cualquier asunto que no sea competencia privativa del presidente o del gerente y dictar las medidas conducentes a la buena marcha de la compañía;

Interpretar con el carácter de obligatorio los casos de duda que se presenten sobre las disposiciones del estatuto:

Acordar la venta o gravamen de los bienes inmuebles de la compañía;

Aprobar los reglamentos de la compañía:

Aprobar el presupuesto de la compañía;

Resolver la creación o supresión de sucursales, agencias, representaciones, establecimientos y oficinas de la compañía:

Las demás que señalen la Ley de Compañías y estos estatutos.

ARTICULO VEINTISÉIS.- Las resoluciones de la Junta general de socios son obligatorias desde el momento en que son tomadas válidamente.

ARTICULO VEINTISIETE.- DEL PRESIDENTE.- El presidente será nombrado por la junta general de socios y durará dos años en el ejercicio de su cargo, pudiendo ser indefinidamente reelegido. Puede ser socio o no.

ARTICULO VEINTIOCHO.- Son deberes y atribuciones del presidente de la compañía:

Supervisar la marcha general de la compañía y el desempeño de los servidores de la misma e informar de estos particulares a la junta general de socios;

Convocar y presidir las sesiones de junta general de socios y suscribir las actas;

Velar por el cumplimiento de los objetivos de la compañía y por la aplicación de sus políticas;

Reemplazar al gerente, por falta o ausencia temporal o definitiva, con todas las atribuciones, conservando las propias mientras dure su ausencia o hasta que la Junta general de socios designe un reemplazo y se haya inscrito su nombramiento y, aunque no se le hubiere encargado la función por escrito;

Firmar el nombramiento del gerente y conferir certificaciones sobre el mismo; Las demás que le señalan la Ley de Compañías, estos estatutos, reglamentos de la compañía y la junta general de socios.

ARTICULO VEINTINUEVE.- DEL GERENTE.- El gerente será nombrado por la Junta general de socios y durará dos años en su cargo, pudiendo ser reelegido en forma indefinida. Puede ser socio o no.

ARTICULO TREINTA.- Son deberes y atribuciones del gerente de la compañía:

Representar legalmente a la compañía en forma Judicial y extrajudicial;

Conducir la gestión de los negocios y la marcha administrativa de la compañía;

Dirigir la gestión económica financiera de la compañía;

Gestionar, planificar, coordinar y ejecutar las actividades de la compañía;

Realizar pagos por conceptos de gastos administrativos;

Realizar inversiones y adquisiciones hasta por la suma de veinte salarios mínimos vitales, sin necesidad de firma conjunta con el presidente. Las adquisiciones que pasen de veinte salarios mínimos vitales, las hará conjuntamente con el presidente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo doce de la Ley de Compañías;

Suscribir el nombramiento del presidente y conferir copias y certificaciones sobre el mismo;

Inscribir su nombramiento con la razón de su aceptación en el Registro Mercantil;

Llevar los libros de actas y expedientes de cada sesión de junta general;

Manejar las cuentas bancarias según sus atribuciones:

Presentar a la Junta general de socios un informe sobre la marcha de la compañía, el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias, así como la fórmula de distribución de beneficios según la ley, dentro de los sesenta días siguientes al cierre del ejercicio económico:

Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general de socios;

Ejercer y cumplir las demás atribuciones, deberes y responsabilidades que establece la ley, estos estatutos, los reglamentos de la compañía y las que señale la Junta general de socios.

CAPÍTULO QUINTO

DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA COMPAÑÍA

ARTÍCULO TREINTA Y UNO.- La disolución y liquidación de la compañía se regla por las disposiciones pertinentes de la Ley de Compañías, especialmente por lo establecido en la sección once; así como por el Reglamento pertinente y lo previsto en estos estatutos.

ARTÍCULO TREINTA Y DOS.- No se disolverá la compañía por muerte, interdicción o quiebra de uno o más de sus socios.

DECLARACIONES.- El capital con el que se constituye la compañía SERVICIOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICA “SUPERLIMPIO CIA.LTDA”, ha sido suscrito y pagado en su totalidad en la siguiente forma: la Señora Jenny Monserrat Villanueva Cisneros nueve mil participaciones, de un dólar cada una, con un valor total de nueve mil dólares; la señorita Karen Johana Colala Villanueva nueve mil participaciones de un dólar cada una, con un valor total de dieciocho mil dólares; TOTAL: nueve mil participaciones de un dólar cada una, que dan un total de DIECIOCHOMIL MIL PARTICIPACIONES DE UN DÓLAR; valor que ha sido depositado en dinero en efectivo en la cuenta «Integración de Capital», en el banco Ban Ecuador, cuyo certificado se agrega a la presente escritura como documento habilitante. Los socios de la compañía por unanimidad nombran a la Señorita Karen Colala Villanueva para que se encargue de los trámites pertinentes, encaminados a la aprobación de la escritura constitutiva de la compañía, su inscripción en el Registro Mercantil y convocatoria a la primera junta general de socios, en la que se designarán presidente y gerente de la compañía. Hasta aquí la minuta. Usted señor Notario se sírvase agregar las cláusulas de estilo para su validez.

Atentamente,

(f) El Abogado

Licencia: CJ.17-2012-228